

DEPARTEMENT DE LA CHARENTE
**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
GRANDANGOULEME**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
SEANCE DU 13 OCTOBRE 2022**

Délibération n°2022.10.175

Concession de service public pour le réseau de télécommunication à très haut débit confié à la société Solstice GrandAngoulême : rapport annuel 2021

LE TREIZE OCTOBRE DEUX MILLE VINGT DEUX à 17 h 30, les membres du Conseil communautaire se sont réunis au siège de la communauté d'agglomération de GrandAngoulême - 25 boulevard Besson Bey à ANGOULEME suivant la convocation qui a été adressée par Monsieur le Président.

Date d'envoi de la convocation : 07 octobre 2022

Secrétaire de Séance: Gérard DESAPHY

Membres en exercice: **75**
Nombre de présents: **58**
Nombre de pouvoirs: **13**
Nombre d'excusés: **4**

Membres présents :

Michel ANDRIEUX, Véronique ARLOT, Joëlle AVERLAN, Eric BIOJOUT, Didier BOISSIER DESCOMBES, Xavier BONNEFONT, Jacky BONNET, Michel BUISSON, Minerve CALDERARI, Séverine CHEMINADE, Monique CHIRON, Françoise COUTANT, Fadilla DAHMANI, Serge DAVID, Gérard DESAPHY, Gérard DEZIER, Chantal DOYEN-MORANGE, Valérie DUBOIS, Christophe DUHOUX, Nathalie DULAIS, Denis DUROCHER, François ELIE, Jean-Luc FOUCHIER, Jean-Jacques FOURNIE, Maud FOURRIER, Bertrand GERARDI, Michel GERMANEAU, Hélène GINGAST, Fabienne GODICHAUD, Jérôme GRIMAL, Thierry HUREAU, Michaël LAVILLE, Gérard LEFEVRE, Raphaël MANZANAS, Jean-Luc MARTIAL, Corinne MEYER, Benoît MIEGE-DECLERCQ, Pascal MONIER, Thierry MOTEAU, Isabelle MOUFFLET, François NEBOUT, Dominique PEREZ, Yannick PERONNET, Sylvie PERRON, Gilbert PIERRE-JUSTIN, Jean-Philippe POUSSET, Catherine REVEL, Jean REVEREAULT, Alain RHODE, Martine RIGONDEAUD, Mireille RIOU, Gérard ROY, Zahra SEMANE, Anne-Marie TERRADE, Roland VEAUX, Philippe VERGNAUD, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Vincent YOU

Ont donné pouvoir :

Sabrina AFGOUN à Gérard ROY, Brigitte BAPTISTE à Michel GERMANEAU, Catherine BREARD à Monique CHIRON, Jean-Claude COURARI à Jean-Jacques FOURNIE, Jean-François DAURE à Jacky BONNET, Sophie FORT à Valérie DUBOIS, Martine FRANCOIS-ROUGIER à Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Sandrine JOUINEAU à Vincent YOU, Annie MARC à Yannick PERONNET, Martine PINVILLE à Fabienne GODICHAUD, Valérie SCHERMANN à François ELIE, Hassane ZIAT à Michaël LAVILLE, Zalissa ZOUNGRANA à Catherine REVEL,

Excusé(s):

Frédéric CROS, Françoise DELAGE, Francis LAURENT, Marcel VIGNAUD

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

016-200071827-20221013-2022_10_175-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 20/10/2022

Affichage : 21/10/2022

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 13 OCTOBRE 2022

DÉLIBÉRATION
N° 2022.10.175

DEPLOIEMENT NUMERIQUE - TRES HAUT DEBIT

Rapporteur : Monsieur ELIE

CONCESSION DE SERVICE PUBLIC POUR LE RESEAU DE TELECOMMUNICATION A TRES HAUT DEBIT CONFIE A LA SOCIETE SOLSTICE GRANDANGOULEME : RAPPORT ANNUEL 2021

Par délibération n° 349 du 24 novembre 2006, le conseil communautaire a confié à la société Solstice GrandAngouleme la délégation de service public (DSP) relative à la mise en place d'un réseau de télécommunication à très haut débit et à son exploitation pour une durée de 20 ans à compter du 28 décembre 2006. Solstice Grand Angoulême est le nom de la société ad-hoc créée pour porter la DSP attribuée au groupe COVAGE.

Le but de la délégation de service public est d'assurer sur 15 des communes de l'ex Grand-Angoulême la couverture des principales zones d'activité en accès « très haut débit », la connexion des principaux services publics et une péréquation tarifaire de nature à favoriser le développement du territoire de GrandAngoulême dans son ensemble.

La société Solstice GrandAngoulême a terminé, en 2008, la mise en place des infrastructures et du réseau de télécommunication qui ont été inaugurés le 26 juin 2008.

Les infrastructures et le réseau Solstice ont été réceptionnés le 15 décembre 2008, à l'exception des équipements nécessaires à la couverture radio qui n'ont pas été mis en place puisque le prestataire de services du département de la Charente assure la desserte des zones de l'agglomération mal ou non desservies par l'ADSL.

Par convention de délégation de service public du 28 décembre 2006 avec la société Solstice, il est prévu la réalisation d'un rapport annuel d'activité. Ce rapport détaillé ci-joint rappelle notamment :

- le compte rendu d'exploitation
- le bilan financier
- le bilan commercial
- la situation juridique

1. A noter :

L'année 2021 a été marquée par deux changements d'actionnaires consécutifs. En effet, l'ensemble des titres de Covage ont été acquis par la société SFR FTTH Network qui s'était engagée auprès de la Commission Européenne à céder 15 filiales FTTO et 10 filiales FTTO & FTTH en raison de la position concurrentielle prépondérante du Groupe sur le marché de gros des télécommunications destiné aux entreprises. Cet engagement s'est traduit par l'acquisition de Solstice Grand Angoulême et des activités FTTO de Covage par le groupe Altitude le 30 septembre 2021 (via la société Leto, filiale indirectement détenue à 100% par Altitude Infrastructures Holding). De fait, au moment de la vente, la DSP s'est dessaisit de tout le volet FTTH.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

016-200071827-20221013-2022_10_175-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 20/10/2022

Affichage : 21/10/2022

2. Rappels :

Pour assurer la bonne exécution de la délégation de service public, Solstice GrandAngoulême s'appuie sur des prestataires et fournisseurs externes au groupe Covage mais aussi sur les équipes centralisées du groupe Covage, notamment pour les activités de déploiement, d'exploitation et de commercialisation du réseau. Cette assistance repose sur les compétences et expertises des salariés du groupe Covage mais aussi sur les outils techniques que celui-ci a développés et pour lesquels il a beaucoup investi.

3. Faits marquants de l'année :

Après la crise sanitaire, en 2021, les équipes ont continué à s'adapter et à maintenir leur implication, d'autant plus nécessaire que le télétravail a profondément modifié les habitudes.

L'année 2021 a été marquée par l'intensification de la concurrence sur le marché FTTO. La multiplication des acteurs déployant leurs propres infrastructures FTTO constitue un véritable défi pour la DSP en matière de prises de commandes, de résiliations et de résultats financiers.

4. Chiffres clefs :

- 308 Km de linéaire de fibres optique (dont 98 Km exploités sur le réseau Charente Numérique) comprenant 5 locaux techniques, dont 3 POP :

- o 56 Zones d'Activité (dont 30 exploitées sur le réseau Charente Numérique)
- o Marché cible 1314 entreprises adressables (dont 130 sur le réseau Charente Numérique)

Solstice Grand Angoulême n'a pas réalisé de travaux d'extensions de réseau en 2021

- 2021 :

- o 60 opérateurs usagers au total soit +10 opérateurs par rapport à 2020. Cette hausse est très positive pour la vie commerciale du réseau, avec la présence d'une multitude d'opérateurs alternatifs, ce qui est satisfaisant et permet une commercialisation variée du réseau.
- o Le nombre de clients finals sur le réseau s'élève à 384, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'année 2020. Il est réparti par service comme suit : 336 clients pour les services activés FTTO et 48 clients pour les services passifs FTTO.
- o Compte tenu d'un marché adressable comprenant 1 314 entreprises, le nombre de clients finals représente une part de marché de 27 %.
- o 100 commandes sur l'année soit une hausse de 5 % par rapport à 2020, réparties comme suit : 56 BPE, 34 BPEA, 10 LOC.
- o 62 activations, dont 60 nouveaux raccordements et 1 modification de service. Le délai moyen d'activation pour ces opérations s'élève à 52,72 jours calendaires contre 82,6 jours en 2020.
- o L'enquête annuelle de satisfaction des usagers opérateurs-usagers clients présents sur les réseaux exploités par Covage montre une amélioration globale du niveau de satisfaction. A noter que cette enquête, bien que permettant d'avoir une vision à l'échelle nationale indispensable pour appréhender les problématiques locales, ne permet pas d'avoir dans les faits la situation concrète sur le périmètre de GrandAngoulême.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

016-200071827-20221013-2022_10_175-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 20/10/2022

Affichage : 21/10/2022

5. Situation financière au 31 décembre 2021 :

- Chiffres d'affaires 2020 : 1 219 K€
- Dépenses : 1 222 K€
- Excédent Brut d'Exploitation (EBE) : 110 K€
- Résultat d'exploitation : 58 K€
- Résultat net comptable : -232 K€

A noter que L'EBE est en diminution par rapport à l'exercice 2020 (-79 %). Cette baisse s'explique par une hausse des recettes d'exploitation à hauteur de 5 % et une hausse des charges d'exploitation à hauteur de 7 %.

En valeurs cumulées, le chiffre d'affaires réel 2021 est de 12 204 K€ contre 13 658 K€ prévus initialement (plan d'affaires prévisionnel - annexe 5.1 de la convention de DSP). Il apparaît donc que la société *ad hoc* n'a pas atteint ses objectifs en matière de commercialisation. En revanche, le chiffre d'affaires enregistré en 2021 est supérieur à celui prévu au budget dans le précédent rapport annuel : 1 219 K€ contre 1 137 K€.

6. Biens de retours :

Valeur nette comptable des biens de retours : 29 683 K€

7. Situation technique :

- Taux de disponibilité de services 99,993 % (objectif contractuel 99,850 %)
- Temps de rétablissement garanti s'élevant à 5H41, en hausse par rapport à 2020 (5h14) et ne respectant toujours pas l'objectif contractuel de 4 h.

Le nombre de tickets d'incidents engageant la responsabilité de Solstice GrandAngoulême pour les réseaux FTTO était de 209, en nette hausse par rapport à 2020 (+ 43). A cet égard, il s'élève à 120 pour les services BPE, à 84 pour les services BPEA et à 5 pour les services passifs.

Un incident important a fortement impacté le taux de disponibilité en mars 2021 pour les services activés et en mai et juin 2021 pour les services passifs. Par ailleurs, le 8 octobre 2021, un câble d'une capacité de 144 FO a été coupé par une société tierce (incident qui a engendré plus d'une cinquantaine de tickets) et le 4 novembre 2021, un lien logique a été perdu sur le réseau ce qui a nécessité le redémarrage et la reconfiguration d'un équipement actif.

8. Situation commerciale :

En 2020, la concurrence par les infrastructures avait rendu nécessaire une évolution importante du catalogue des services proposé par Covage à l'échelle nationale.

Pour autant, le secteur des Télécoms aux entreprises a continué d'évoluer rapidement, dans un contexte concurrentiel renforcé, constaté par :

- Une politique tarifaire à la baisse
- L'arrivée de nouveaux acteurs
- Le développement du FTTH Pro (offre professionnelle s'appuyant sur les réseaux FTTH)

Cette concurrence de plus en plus pressante a exigé des mesures rapides pour soutenir l'équilibre économique du réseau public, sous forme d'une offre promotionnelle mise en œuvre sur le réseau Solstice. Cette offre consistait, pour les engagements de 24 et 36 mois et pour tous les débits supérieurs à 10 Mbps (sauf le 100 Mbps), à offrir à l'opérateur-usager un débit plus important pour le même prix.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

016-200071827-20221013-2022_10_175-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 20/10/2022

Affichage : 21/10/2022

9. Perspectives de développement 2021 :

Le Délégué présente, comme enjeu majeur pour l'exercice 2022, le maintien de l'attractivité du réseau Solstice face à la pression concurrentielle.

Pour cela, le groupe Covage prévoit :

- La mise en œuvre d'un nouveau catalogue de services,
- La poursuite des travaux d'optimisation des process de commandes et d'amélioration de l'expérience client,
- Le renforcement des outils d'éligibilité.

En outre, il est prévu un travail de fond avec GrandAngoulême pour élargir les zones forfaitaires de manière à renforcer l'attrait du réseau Public et son accès au plus grand nombre d'entreprises.

Vu l'avis de la commission consultative des services publics locaux du 11 octobre 2022,

Je vous propose :

D'APPROUVER le rapport annuel de la société SOLSTICE GRANDANGOULEME d'exploitation du réseau de télécommunication à très haut débit pour l'année 2021.

Pour : 71 Contre : 0 Abstention : 0 Non votant : 0	APRES EN AVOIR DELIBERE LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE A L'UNANIMITE DES SUFFRAGES EXPRIMES ADOpte LA DELIBERATION PROPOSEE
-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

016-200071827-20221013-2022_10_175-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 20/10/2022

Affichage : 21/10/2022

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ SOLSTICE GRAND ANGOULÊME

2021



SOMMAIRE

LETTRE DU DIRECTEUR GENERAL	0
1 LE PROJET PORTE PAR GRAND ANGOULÊME	2
1.1 Les objectifs poursuivis par Grand Angoulême	2
1.2 Le contrat de délégation de service public	2
1.2.1 Objet du contrat de DSP et grandes étapes de la vie du contrat	2
1.2.2 Faits marquants de l'année 2021	3
1.3 Organisation et exécution du contrat	3
1.3.1 Le groupe Covage	3
1.3.2 Contrats de prestations	4
1.3.3 Focus sur l'activité juridique	6
2 VOLET TECHNIQUE	8
2.1 Modernisation du backbone national	9
2.2 Déploiement du réseau	10
2.3 Les moyens mis en œuvre pour assurer l'exploitation technique du Réseau	10
2.4 Les caractéristiques du Réseau Solstice	11
2.5 Respect des engagements en matière de qualité de service	11
2.5.1 Rappel des engagements en matière de qualité de service	11
2.5.2 Disponibilité du Réseau	11
2.5.3 Tickets d'incidents	13
2.5.3.1 Pour les réseaux FTTO	13
2.5.4 Les incidents majeurs étant survenus le Réseau	14
3 VOLET COMMERCIAL	16
3.1 Focus sur les outils de Geomarketing FTTO	16
3.1.1 Moyens humains	17
3.1.2 Outil d'éligibilité plus performant et plus simple d'utilisation pour nos clients	17
3.1.3 Suivi renforcé de l'activité et des besoins des opérateurs	18
3.1.4 Accompagnement des extensions	18
3.1.5 Evolution du marché adressable	18
3.2 Positionnement du Délégitaire	19
3.3 Evolution du portefeuille d'Usagers du Réseau	19
3.4 Evolution du parc de services en production	21
3.4.1.1 Les services activés	21
3.4.1.2 Les services passifs	21
3.5 Analyse des prises de commandes FTTO	21
3.5.1 Analyse des prises de commande Bande Passante Entreprise	23
3.5.2 Analyse des prises de commande Bande Passante Entreprise Access	24
3.6 Raccordements de clients finals	25
3.6.1.1 Sur les offres activées	26
3.6.1.1.1 Les activations en volume	26
3.6.1.1.2 Les délais d'activation	27
3.6.1.1.3 Délais d'activation Bande Passante Entreprise	27
3.6.1.1.4 Délais d'activation Bande Passante Entreprise Access	28
3.6.1.2 Sur les offres passives	29
3.7 Perspectives commerciales sur l'année à venir	30



LETTRE DU DIRECTEUR GENERAL

Chers partenaires délégués,

C'est toujours un honneur pour moi de publier chaque année le rapport d'activité de Solstice Grand Angoulême. C'est l'occasion de faire un bilan exhaustif de notre partenariat et de présenter le travail effectué par toutes nos équipes sur le réseau Solstice dans le cadre de notre convention de délégation de service public. Mais c'est aussi l'opportunité d'analyser les différentes données techniques, commerciales et financières à fins d'améliorations permanentes.

Un mot me vient à l'esprit pour désigner cette année 2021 : **Résilience**.

Résilience liée au contexte sanitaire. 2020 avait été inédite, en 2021 nos équipes ont continué à s'adapter et à maintenir un haut niveau d'implication, d'autant plus nécessaire que le télétravail a profondément modifié nos habitudes, mais aussi celles des utilisateurs de nos réseaux.

Résilience liée aux opérations de changement d'actionnaire. Les actionnaires de SFR FTTH Network s'étaient engagés auprès de la Commission Européenne à céder 15 filiales FTTO et 10 filiales FTTO & FTTH en raison de la position concurrentielle prépondérante du Groupe sur le marché de gros des télécommunications destiné aux entreprises. Cet engagement s'est traduit par l'acquisition de Solstice Grand Angoulême et des activités FTTO de Covage par le groupe Altitude le 30 septembre 2021. Je vous remercie une nouvelle fois pour votre soutien dans cette période. J'ai la profonde satisfaction de constater chaque jour la totale implication de nos collaborateurs pour maintenir la qualité de service et honorer nos engagements dans une logique partenariale de proximité.

Résilience enfin liée à l'intensification de la concurrence sur le marché FTTO. La multiplication des acteurs déployant leurs propres infrastructures FTTO constitue un véritable défi pour la DSP en matière de prises de commandes, de résiliations et de résultats financiers. La pression concurrentielle se traduit notamment par une baisse très sensible des tarifs, entraînant un déficit de compétitivité important du réseau public. Afin d'en maintenir l'activité et l'attractivité économique, des offres promotionnelles ont rapidement été mises en œuvre et proposées auprès des opérateurs Usagers par nos équipes commerciales. Nous devons, en 2022, poursuivre notre travail commun pour définir les moyens qui permettront de continuer d'animer le marché et de valoriser au mieux la DSP. Cela impliquera d'allier agilité et innovation.

J'ai la conviction profonde que cette résilience, valeur sûre de l'entreprise, sera un gage de réussite pour notre partenariat en 2022. Cette année marque le lancement d'un projet ambitieux et passionnant. Au 1er janvier 2022, les activités FTTO de Covage intégrées au groupe Altitude et Kosc Télécom ont fusionné dans un nouveau pôle B2B, et pérennisé la marque Covage pour animer le marché entreprise. De leur côté les DSP mixtes, intégrant un volet FTTO, ont rejoint le pôle FTTH Altitude Infra. Au travers de ces 2 pôles, le groupe Altitude confirme sa position de 3^{ème} opérateur d'infrastructures de fibre optique sur le territoire français et 1^{er} opérateur indépendant de Réseaux d'Initiative Publique à l'échelle du pays. Avec l'objectif de continuer à apporter des solutions de proximité adaptés aux besoins des opérateurs et en partenariat étroit avec les collectivités.

Brice Messier



LE PROJET DU DELEGANT ET LES MOYENS MIS EN ŒUVRE



1 LE PROJET PORTE PAR GRAND ANGOULÊME

1.1 Les objectifs poursuivis par Grand Angoulême

Dans le cadre des dispositions de l'article L.1425-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, SOLSTICE GRAND ANGOULEME s'est vu confier par la Communauté d'agglomération du GrandAngoulême, aux termes d'une convention de délégation de service public en date du 22 décembre 2006, entrée en vigueur le 02 janvier 2007 (date de réception par le Délégué de la notification de la Convention), la construction et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques sur le territoire de GrandAngoulême, comprenant à l'origine 15 communes, avec 22 zones d'activités.

Le présent document constitue, conformément à l'article 28 du contrat de concession, le rapport annuel de l'année 2021 concernant la concession attribuée à Solstice Grand Angoulême.

1.2 Le contrat de délégation de service public

1.2.1 Objet du contrat de DSP et grandes étapes de la vie du contrat

Le but de la DSP est d'assurer :

- La couverture des principales zones d'activité en accès « très haut débit » ;
- La connexion des principaux services publics ;
- La couverture universelle de GrandAngoulême par des services d'un débit minimum de 2 Mbits/s ;
- L'Interconnexion avec les nœuds de raccordement aux abonnés France Telecom ce qui génèrera une mise en concurrence des opérateurs et permettra d'obtenir des tarifs plus compétitifs ;
- Une péréquation tarifaire de nature à favoriser le développement du territoire de GrandAngoulême dans son ensemble.

Le déploiement du réseau Très Haut Débit s'est déroulé sur 18 mois pour un coût de 12,4 millions d'euros, dont 36,2 % de subventions.

Le contrat a fait l'objet de 8 avenants jusqu'au 1er janvier 2019 :

- Avenant n° 1, signé 30 avril 2009, pour modifier l'article 28-4, suite à une demande de la Cour régionale des Comptes, à propos du contenu du compte rendu annuel financier ;
- Avenant n° 2, également signé le 30 avril 2009, pour acter l'agrément du GrandAngoulême à la cession intégrale des titres SOGETREL RESEAUX au bénéfice de la société COVAGE ;
- Avenant n° 3, signé le 25 août 2010, pour modifier l'architecture du Réseau de communications électroniques ainsi que les conditions d'exploitation, modifier la grille tarifaire, et autoriser le Délégué à exercer des activités annexes et, en particulier, à déployer et exploiter des réseaux FTTH ;
- Avenant n° 4, signé le 10 février 2014, pour intégrer l'offre « Bande passante Entreprise » (ci-après « BPE ») au sein de la grille tarifaire de la convention de DSP et d'ajouter aux modèles de Contrats Cadres de Service le contrat unique ;
- Avenant n°5, signé le 15 décembre 2014, pour intégrer à la Convention de DSP les Conditions particulières des services « fibre optique noire » (FON) et Hébergement ;

- Avenant n°6, signé le 5 décembre 2016, pour modifier le Catalogue de services et la Grille tarifaire afin d'intégrer les nouveaux tarifs BPE, d'inclure de nouvelles activités annexes et d'acter de l'offre mesure d'IRU de FON au Syndicat Départemental d'Electricité et de Gaz de la Charente ;
- Avenant n°7, signé le 3 mars 2017, pour étendre le périmètre de la DSP en intégrant la ZE de Braconné à Mornac ;
- Avenant n°8, signé le 30 mai 2017, pour modifier le Catalogue de services et la Grille tarifaire afin d'intégrer la nouvelle offre BPE 2017.
- Avenant n°9, signé le 21 février 2019, pour modifier le Catalogue de services et la Grille tarifaire afin d'intégrer les offres BPEA, Objets Connectés et allonger la durée de la DSP de 5 ans.
- Avenant n°10, signé le 2 octobre 2019, pour modifier le Catalogue de services et la Grille tarifaire afin d'intégrer les offres BPE et BPE ACCESS 2019 ainsi que de permettre les expérimentations et offres promotionnelles sur la Grille tarifaire.

1.2.2 Faits marquants de l'année 2021

L'année 2021 a été marquée par le début de la sortie de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19. Cette crise, inédite, a fortement perturbé le rythme de déploiements ainsi que l'activité de raccordements tant pour les particuliers que pour les entreprises durant la période de confinement lors de l'année 2020.

Un plan de continuité d'activités a été présenté et mis en place par Solstice Grand Angoulême pour maintenir l'activité. Nous avons ainsi mis en place une offre promotionnelle qui consistait, pour les engagements de 24 et 36 mois et pour tous les débits supérieurs à 10 Mbps, à offrir à l'opérateur-usager un débit plus important pour le même prix. Nous vous avons informé le 24 juin 2021 de la mise en place de cette offre promotionnelle conformément au contrat de DSP, elle a été prolongée depuis en attendant la mise en place définitive d'un nouveau catalogue de services.

Par ailleurs, l'année 2021 a été marquée par 2 changements d'actionnaires consécutifs, en effet, comme annoncé lors de notre courrier du 15 février 2021, l'ensemble des titres de Covage ont été acquis par la société SFR FTTH Network le 8 décembre 2020. Ensuite, les titres de Solstice Grand Angoulême ont été transférés à la société Tutor SAS et les titres de la société Tutor SAS ont été acquis par la société Hestia SAS (filiale d'Altitude Infrastructures Holding). A l'issue de cette opération, la société Hestia SAS a cédé les titres de la société Solstice Grand Angoulême à la société Léto, filiale indirectement détenue à 100% par Altitude Infrastructures Holding.

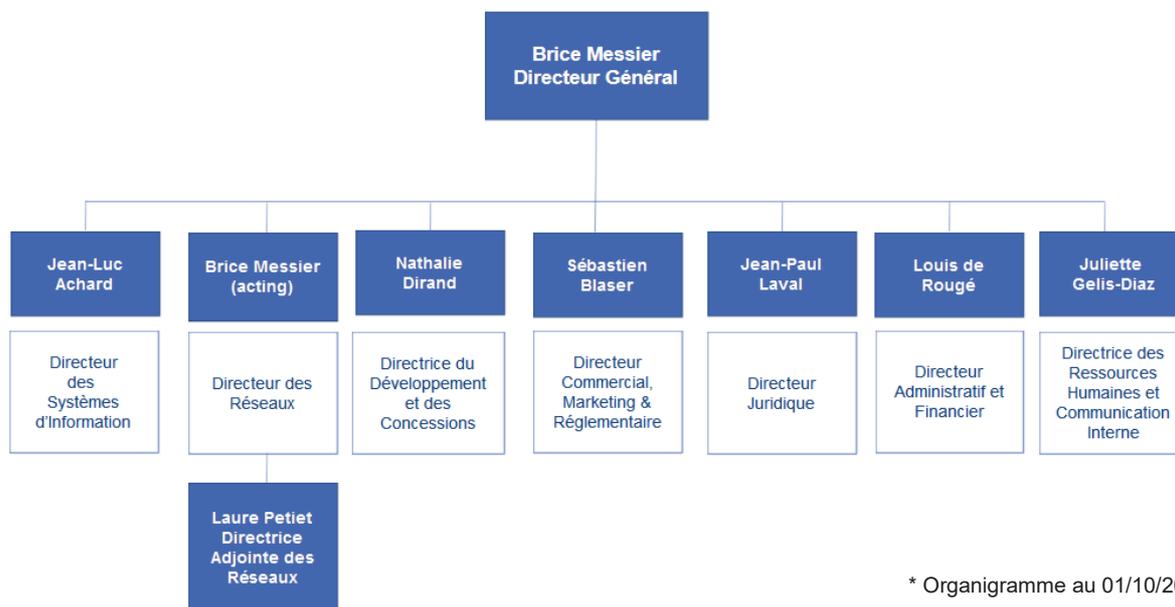
Ces différentes opérations ont donné lieu à plusieurs échanges de courriers qui ont rendu possible l'intégration de la société Solstice Grand Angoulême dans le groupe Altitude en 2021, ce qui n'aurait pas pu se faire sans la mobilisation et la réactivité des services de Grand Angoulême que nous remercions vivement.

1.3 Organisation et exécution du contrat

1.3.1 Le groupe Covage

Pour assurer la bonne exécution de la délégation de service public, la société Solstice Grand Angoulême bénéficie notamment de l'assistance des équipes centralisées du groupe Covage, à travers une convention d'assistance générale et de commercialisation.

En 2021, le groupe Covage, sous la direction de Pascal Rilland puis de Brice Messier, est organisé autour de 7 grandes directions* :



Le groupe Covage, comptait à la fin de l'exercice 2021 325 salariés, dont :

- 193 collaborateurs dans la direction des réseaux,
- 49 collaborateurs dans la direction commerciale et marketing,
- 41 collaborateurs dans la direction administrative et financière



Au travers de la convention d'assistance générale, Solstice Grand Angoulême dispose ainsi des compétences et de l'expérience requises pour assurer les missions déléguées.

1.3.2 Contrats de prestations

Solstice Grand Angoulême s'appuie sur des prestataires et fournisseurs externes au groupe Covage mais aussi sur les équipes centralisées du groupe Covage, notamment pour les activités de déploiement, d'exploitation et de commercialisation du réseau. Cette assistance repose sur les compétences et expertises des salariés du groupe Covage mais aussi sur les outils techniques que celui-ci a développés et pour lesquels il a beaucoup investi (laboratoire test, systèmes d'information, technologies de supervision et contrôle des réseaux...).

Cette organisation permet :

- d'assurer la mutualisation des moyens et des ressources
- la mise en commun des compétences et des outils centraux
- d'adresser tout l'écosystème Télécoms
- d'élargir très largement le nombre d'opérateurs usagers du réseau

Solstice Grand Angoulême a contractualisé avec le groupe Covage les 5 contrats détaillés et listés ci-dessous :

- Contrat de location de FON et BPE par SGA pour Covage Networks :
 - Permettre à Covage Networks de raccorder les POP de Solstice Grand Angoulême
- Contrat pour la fourniture d'un lien de collecte backbone
 - Permettre à Solstice Grand Angoulême de bénéficier d'une collecte nationale de transport
- « Mise à disposition du SI » qui correspond au :
 - Droit d'utilisation du système d'informations
- « Convention d'Assistance générale et de commercialisation » qui correspond à :
 - Assistance administrative, financière et comptable
 - Assistance juridique et fiscale
 - Mission de commercialisation
 - Opc pour extension du réseau et de raccordement
 - Assistance technique et commerciale (Définition des ingénieries passive et active)
- « Contrat de prestations techniques » qui correspond à :
 - Hotline
 - SAV
 - Supervision pour raccordement final
 - Supervision travaux programmes dévoiement, enfouissement
 - Supervision des lignes FTTH
 - Maintenance des équipements actifs y compris de réseau IP et RFOG
 - Mise en service des liens
 - Coordination des interventions de maintenance tertiaires et fibre
 - Gestion de stock
 - Commande d'accès aux infrastructures d'orange pour l'exploitation du réseau
 - Transip IP
 - Fourniture équipements actifs

- Convention d'assistance générale et de commercialisation

La maîtrise d'œuvre (MOE) raccordement et maîtrise d'œuvre extensions sont calculées sur le montant des investissements bruts de l'année dont le taux appliqué est de 6%.

Le calcul de la rémunération fixe, dans le cadre de la convention d'assistance générale et de commercialisation est un forfait déterminé en N-1 pour une année N.

- Principaux fournisseurs de Solstice Grand Angoulême

Les principaux fournisseurs de Solstice en 2021 sont :

Top 10 fournisseurs	Dépenses 2021 (k€)
CIRCET	30 064
SYNDICAT DEPT D ELEC ET GAZ DE CHARENTE	28 120
SMO CHARENTE NUMERIQUE	22 890
DELOITTE & ASSOCIES	8 466
ORANGE	7 947

1.3.3 Focus sur l'activité juridique

Le service juridique assure la protection de chaque entité du groupe et sécurise l'ensemble des liens contractuels avec les clients, les fournisseurs, les actionnaires etc...

La direction juridique a ainsi accompagné le projet de scission mis en œuvre dans le cadre de l'examen de l'acquisition de Covage, qui a été opéré par la Commission européenne au titre du contrôle des concentrations. Les actionnaires de XpFibre Network ayant pris l'engagement auprès de cette dernière à réaliser l'acquisition de Covage sous réserve du respect de certains engagements, dont notamment la cession indirecte à un tiers-acquéreur de certains actifs détenus par Covage et Covage Networks (l'« Engagement de Cession »).

Le 1er juillet 2021, à la suite de l'agrément par la Commission européenne du groupe Altitude en tant qu'acquéreur indirect, les parties ont signé un contrat de cession d'actions portant sur la cession des actions de Tutor SAS au profit d'Hestia SAS. Le 30 septembre 2021, 100% des titres de la société Tutor ont été cédés à la société Hestia filiale d'Altitude Infra.

Le groupe Altitude a ensuite souhaité procéder aux transferts des Contrats vers différentes sociétés du groupe, pour un traitement optimal en fonction de leur activité (FTTH, FTTO) et une bonne continuité de service.

Au niveau commercial, un travail de mise à jour des conditions générales de vente et des conditions particulières est effectué par la direction juridique en collaboration avec la direction commerciale et du marketing pour les offres FTTO, FTTE, FTTH Pro et FTTH.

Un autre aspect juridique, tout aussi important pour le groupe anciennement Covage, puis Tutor et à partir du 1^{er} janvier 2022 AUXO, est le volet RGPD, où la société a mis en place les outils pour être conforme aux exigences légales de protection des données à caractère personnel à la fois au niveau des filiales et du groupe même.

Le groupe dispose ainsi de la fonction de DPO et des documents concernant la politique des cookies, la politique globale de protection des données à caractère personnel, ainsi que d'un addendum RGPD qui est annexé au dispositif contractuel commercial et publié par le délégant suite à la signature des avenants mis en place pour les offres tarifaires par délégation de service public.



VOLET TECHNIQUE



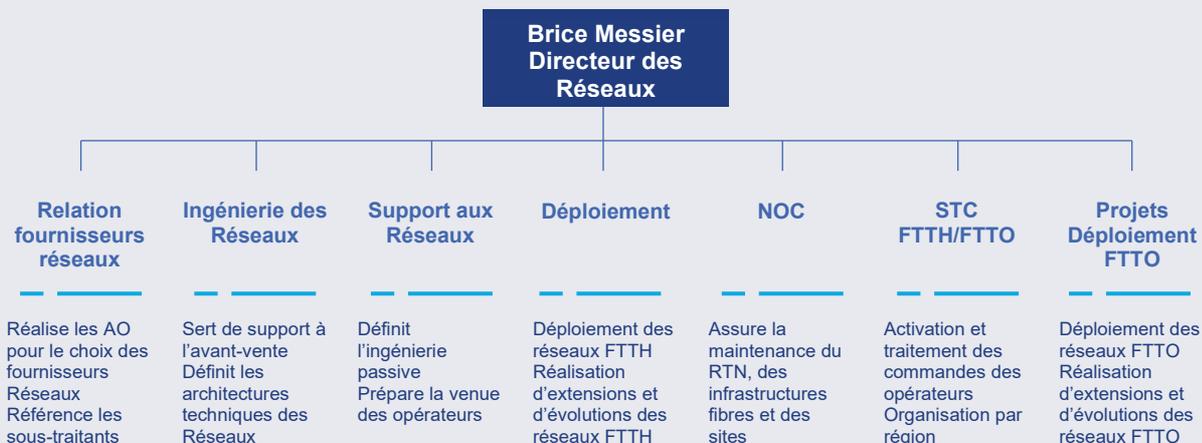
2 VOLET TECHNIQUE

Pour assurer son cœur de métier de déploiement et d'exploitation des réseaux de fibre optique déployés dans le cadre de la délégation de service public, la société Grand Angoulême s'appuie sur les équipes de la direction des réseaux du groupe Covage comme mentionné précédemment.

La direction des réseaux assure les missions :

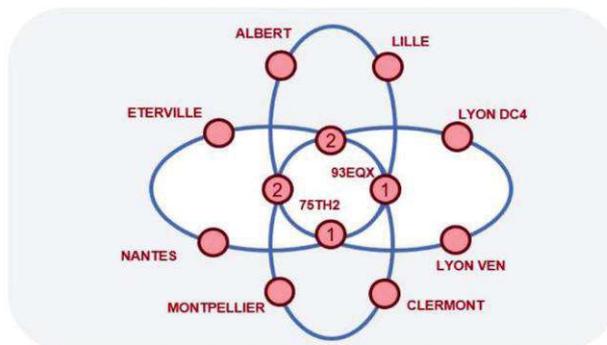
- d'études,
- de déploiement,
- d'extension,
- de raccordements,
- d'ingénierie,
- d'exploitation,
- et toute autre mission d'accompagnement technique pour lesquels elle est sollicitée

Elle est organisée en 7 pôles comme suit :



2.1 Modernisation du backbone national

Comme l'ensemble des réseaux exploités par Covage, le réseau Solstice est raccordé au backbone national pour permettre l'interconnexion avec un maximum d'opérateurs commerciaux.



En 2021, un projet visant à améliorer la résilience du backbone et d'augmenter sa performance a été mis en œuvre.

Ainsi, 12 P-routeurs (au lieu de 8 précédemment) ont été installés à des points stratégiques du backbone. Il est passé de 2 boucles régionales à 4 boucles régionales en plus de la boucle centrale en Ile de France. L'augmentation du nombre de P-routeurs et leur positionnement au plus proche des plaques locales a permis de réduire la latence sur le backbone et de sécuriser certains réseaux en supprimant les SPOF.

Ces nouveaux équipements sont compatibles 100Gbps de manière à augmenter très sensiblement les capacités de transit.

Zoom sur la robustesse du réseau

Robustesse des sites Backbone

- Covage veille à ce que tous les sites disposent d'une double alimentation électrique ainsi qu'une double adduction fibre.

Robustesse des équipements Backbone

- Alimentations redondées
- Cartes processeur redondées
- Switch fabric redondés
- Plusieurs cartes d'interface afin d'assurer une répartition des ports

Robustesse des liaisons

- Les deux liens qui raccordent un site à ses 2 sites adjacents ont des tracés sans SPOF et des infrastructures optiques indépendantes.
- Chaque lien est raccordé sur une carte et un slot différent sur les routeurs concernés

Equipements déployés :

<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ROUTEUR CISCO NCS5504 			
<p>PE COLLECTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ROUTEUR Huawei 	<p>NE8000-M14</p> 	<p>NE40-X3A</p> 	<p>NE40-X8A</p> 
<p>PE AGREGATION:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SWITCH MPLS Huawei CAMPUS & CLOUD-ENGINE Series 	<p>S7700 Series</p> 	<p>CloudEngine S12700E series</p> 	<p>CloudEngine S6730-H series</p> 

2.2 Déploiement du réseau

Les équipes dédiées au pilotage des déploiements et des raccordements sont organisées à la maille départementale afin d'être les plus proches des zones de travaux et de faciliter les différents prestataires intervenants pour le compte du groupe Covage et la société Solstice Grand Angoulême. Ces équipes sont épaulées par un bureau d'étude interne centralisé destiné à valider et intégrer dans nos systèmes d'information l'ensemble des réseaux recettés ainsi que des équipes dédiées à la mise en place d'outils destinés à fluidifier les processus en interne et en externe.

Outre les ressources humaines internes, Le groupe Covage s'appuie sur un réseau important de prestataires permettant d'assurer le déploiement des réseaux. L'entreprise a, ainsi, procédé à la signature de contrats-cadres nationaux avec ses sous-traitants permettant de mobiliser au total près de 3 000 ETP sur les projets dont elle assure la gestion.

2.3 Les moyens mis en œuvre pour assurer l'exploitation technique du Réseau

L'exploitation technique du Réseau repose sur le Network opérations Center (ci-après « le NOC »). Ce dernier a la charge de la supervision, de la gestion des sollicitations des usagers (Outil de ticketing), de la maintenance et de la vie du réseau (Dévoiements, enfouissements) des réseaux de Covage. A ce titre, les équipes du NOC sont les garants de la qualité de service, notamment de la disponibilité des réseaux et le respect de la GTR (Garantie de Temps de Rétablissement).

Le NOC du groupe Covage est structuré en 2 grandes activités :

- **Une activité Support Réseau :**

En charge de garantir la disponibilité du Réseau, elle assure la supervision des équipements de collecte et de cœur de réseau via les outils de remontées d'alarmes, elle orchestre la résolution de chaque incident générique (diagnostic, communication avec les clients et équipes locales, pilotage des prestataires). Elle a la charge de la gestion des contrats de maintenance des équipements actifs, et pilote les indicateurs de qualité (taux de disponibilité, respect de la GTR).

En particulier, elle assure la supervision et le monitoring de toutes les activités du réseau à travers les outils de gestion technique centralisée, la gestion centralisée des accès aux sites techniques ainsi que les alarmes sur l'activité des équipements actifs.

- **Une activité Maintenance et Vie du Réseau :**

En charge d'assurer l'exploitation technique du Réseau (entretien du réseau, remise en état à la suite des incidents, travaux de vie du réseau type dévoiements et enfouissements, suivi des maintenances préventives, gestion documentaire du réseau). Cette entité du NOC est responsable de :

- la gestion des DT/DICT,
- la maintenance préventive et curative des infrastructures passives du réseau,
- la maintenance des équipements la maintenance équipements tertiaire,
- la gestion des travaux programmés.

2.4 Les caractéristiques du Réseau Solstice



Les déploiements pour Solstice Grand Angoulême ont été terminés en 2008. Le réseau Solstice est constitué de 334 km de linéaire de réseau (dont 98 km sur le réseau de Charente Numérique) et comprend 5 locaux techniques, dont 3 POP et 9 armoires de rue sur le réseau de Charente Numérique.

Solstice Grand Angoulême n'a pas réalisé de travaux d'extensions de réseau en 2021.

Le réseau a pour objet de desservir 56 zones d'activités (dont 30 sur le réseau de Charente Numérique) et de rendre adressables 1 314 entreprises, dont 130 sur le réseau de Charente Numérique.

2.5 Respect des engagements en matière de qualité de service

2.5.1 Rappel des engagements en matière de qualité de service

L'engagement contractuel du taux de disponibilité annuel est de 99,85 %.

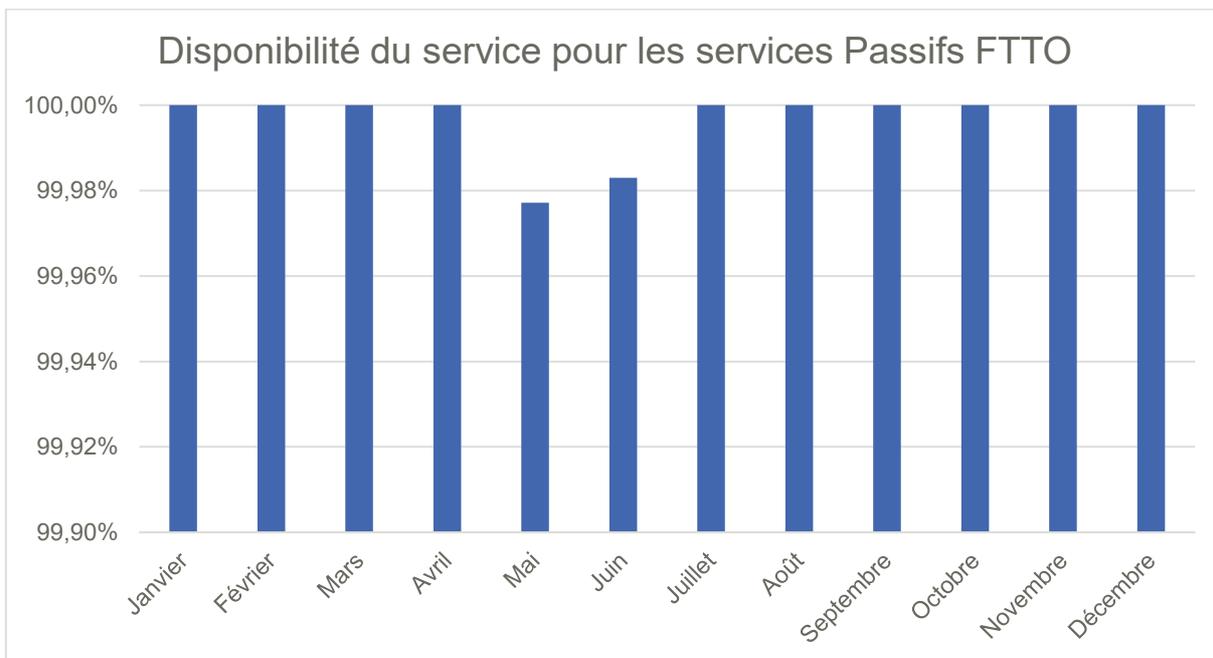
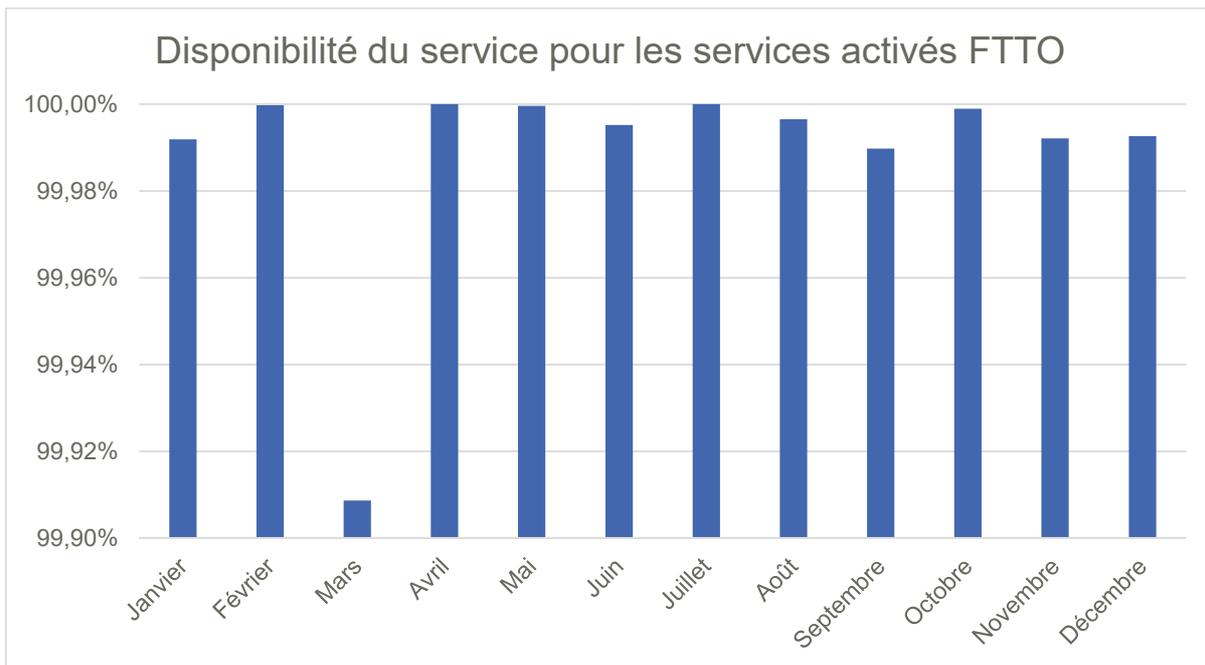
2.5.2 Disponibilité du Réseau

Le taux de disponibilité mesuré par Solstice Grand Angoulême en 2021 sur le réseau fibre optique est de 99,993%. La segmentation du taux de disponibilité permet de distinguer les services activés et les services passifs. Ainsi, le taux de disponibilité global se décompose en un taux de disponibilité pour les services activés, lequel s'élève à 99,989 % pour les services activés et à 99,996 % pour les services passifs, ce qui est conforme à nos engagements de qualité de service sur le taux de disponibilité. A titre d'illustration, en année 2020 ce taux de disponibilité pour tous les services confondus était de 99,9961%.



S'agissant de la durée moyenne de rétablissement sur panne, elle s'élève à 5h41 et à 4h59 pour les services passifs, ce qui est légèrement supérieur à notre meilleur engagement de garantie de temps de rétablissement des services qui est de 4h. Pour rappel, en 2020, cette durée était de 5h14.

Les graphiques ci-dessous permettent de visualiser le taux de disponibilité du réseau pour les services activés et passifs :



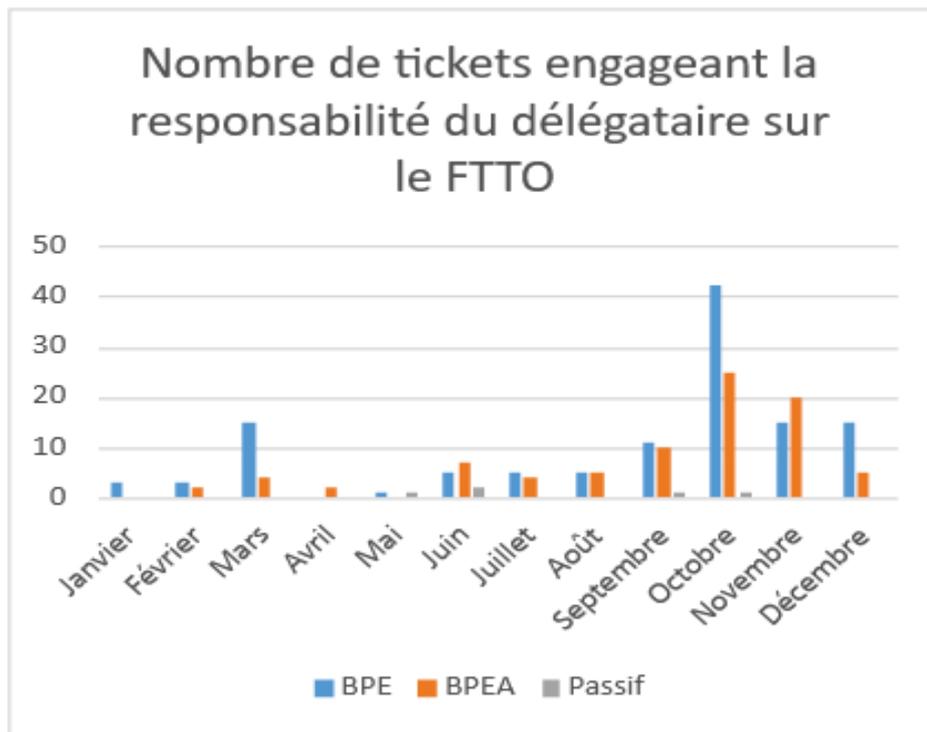
Un incident important a fortement impacté le taux de disponibilité en mars 2021 pour les services activés et en mai et juin 2021 pour les services passifs.

2.5.3 Tickets d'incidents

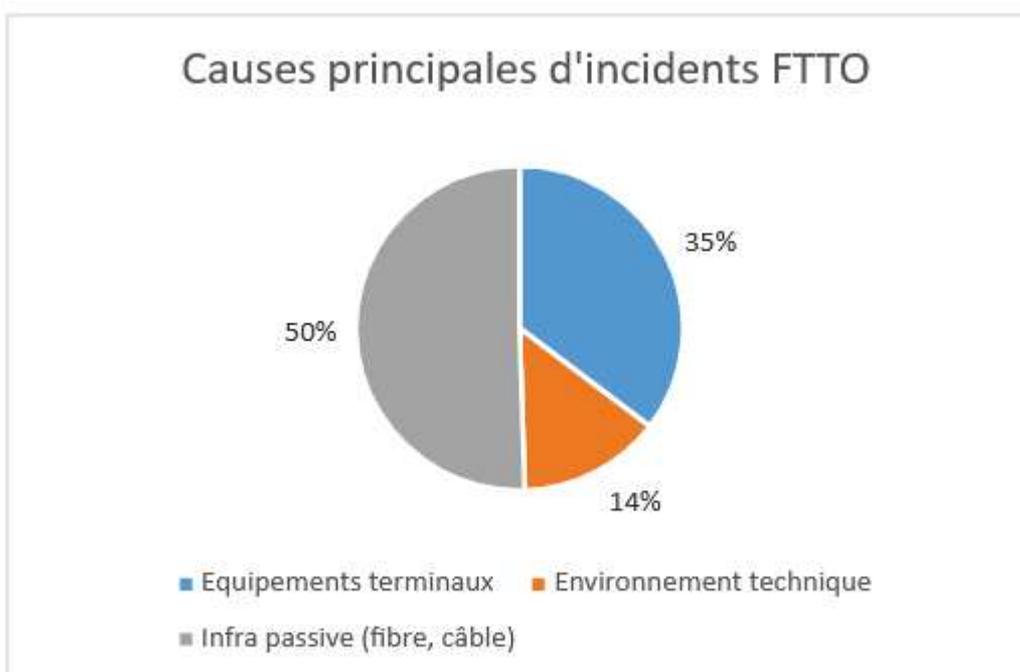
2.5.3.1 Pour les réseaux FTTO

Le nombre de tickets d'incidents engageant la responsabilité de Solstice Grand Angoulême pour les réseaux FTTO était de 209 en hausse par rapport à 2020 (43). A cet égard, il s'élève à 120 pour les services BPE, à 84 pour les services BPEA et à 5 pour les services passifs.

Le nombre de tickets par mois et par service était en 2021 de :



La répartition des tickets avérés par cause en année 2021 est la suivante :



Les données d'occupation du réseau sont disponibles en Annexe 2.

2.5.4 Les incidents majeurs étant survenus le Réseau

Contrairement aux données présentant le taux de disponibilité le grand nombre de tickets et leur répartition temporelle permet de voir que les incidents majeurs survenus sur le Réseau sont intervenus en octobre et novembre.

En effet, le 8 octobre 2021, un câble d'une capacité de 144 FO a été coupé par une société tierce. Cet incident a engendré plus d'une cinquantaine de tickets et le temps de réparation est toujours important pour un câble de cette capacité.

Le 4 novembre 2021, un lien logique a été perdu sur le réseau ce qui a nécessité le redémarrage et la reconfiguration d'un équipement actif. Les services activés ont été largement impacté entraînant plus d'une trentaine de tickets.



VOLET COMMERCIAL



3 VOLET COMMERCIAL

La commercialisation du réseau Solstice est portée par la Direction Commerciale et Marketing du groupe Covage. Celle-ci est organisée de manière à adresser des opérateurs locaux, nationaux ou internationaux, et à proposer un catalogue et des services correspondants aux besoins du marché :



L'animation commerciale est assurée par des équipes dédiées à répondre au mieux aux besoins des opérateurs. Elle comprend :

- une direction marketing chargée d'établir la stratégie commerciale ;
- une direction des ventes FTTO comprenant des chefs de ventes régionaux animant des équipes de responsables commerciaux ;
- des responsables régionaux de marché publics pour répondre aux demandes des collectivités.

La concrétisation des ventes de la direction commerciale est, quant à elle, réalisée par le service technique clients FTTO de l'entreprise. C'est cette entité qui, au sein du groupe Covage, assure le pilotage de l'ensemble des sous-traitants réalisant les raccordements. Les équipes du STC FTTO sont organisées régionalement avec un représentant sur chaque territoire.

3.1 Focus sur les outils de Geomarketing FTTO

La bonne commercialisation auprès du plus grand nombre d'opérateurs commerciaux nécessite des évolutions et des enrichissements permanents du système d'information et des outils d'éligibilité.

L'année 2021 a été riche en évolution des moyens mis en œuvre pour commercialiser les réseaux sur les territoires des DSP. Ce travail porte sur 4 domaines détaillés plus bas :

1. Accompagnement des commerciaux et de nos clients dans leurs problématiques opérationnelles
2. Automatisation du calcul de l'éligibilité et amélioration des fonctionnalités de l'outil d'éligibilité ELIFIBRE
3. Suivi renforcé des besoins des usagers du réseau et de leurs contraintes techniques
4. Prise en compte des demandes d'extensions

3.1.1 Moyens humains

Le service géomarketing est constitué de 2 spécialistes en géomatique et analyses de données et d'un chef de projets Système d'Information (poste créé en 2021).

Leur mission est de produire l'ensemble des données en lien avec l'éligibilité et implique :

- L'intégration dans la base d'éligibilité des réseaux déployés,
- La définition des règles et des spécificités de chaque territoire,
- La mise à jour de l'ensemble des données,
- Les évolutions de l'outil d'éligibilité (nouvelles fonctionnalités, correction des bug, etc.),
- La définition du marché adressable,
- La communication auprès des opérateurs et des services internes (commerce, déploiement, STC, ...).

3.1.2 Outil d'éligibilité plus performant et plus simple d'utilisation pour nos clients

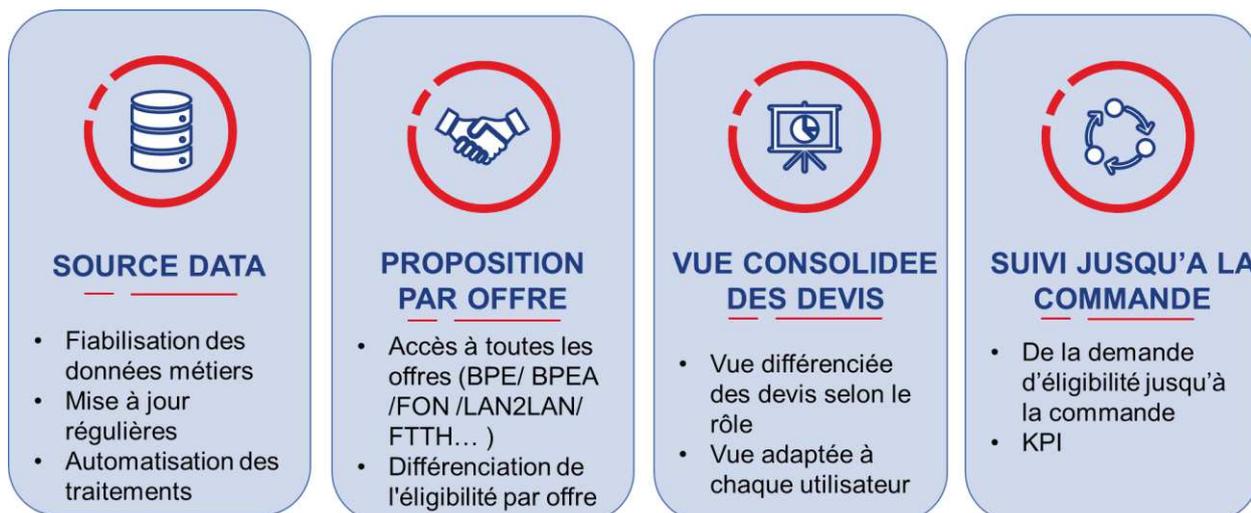
ELIFIBRE est l'outil d'éligibilité utilisé par COVAGE. Pierre angulaire des échanges avec les opérateurs, il est en constante évolution pour des résultats toujours plus précis et justes.

Le calcul automatique de l'éligibilité repose sur :

- Plusieurs données d'entrées (infrastructures Covage, IPE, parcelles cadastrales, PIT Orange, Base SIRENE, ...)
- Des fichiers de configuration (tarifs, spécificités de distance d'interconnexion, de zonage, de délais de raccordement, d'offre...)

Grâce à cette automatisation, la mise à jour de l'éligibilité peut être réalisée sur tous les réseaux en simultané mais également réseau par réseau.

Le 4^{ème} trimestre 2021 a débuté avec le lancement de la nouvelle version d'ELIFIBRE. Cette version, fruit d'un travail de plusieurs mois, intègre des évolutions et de nouvelles fonctionnalités :



Les bénéfices recherchés étant :

1. Une plus grande réactivité dans l'intégration de nouveaux réseaux (ou d'extensions de réseaux) ;

2. Une granularité plus fine avec une éligibilité différenciée par type d'offre, accessible à tous les opérateurs soit par navigateur internet soit par API (interface permettant la communication avec les systèmes d'information des opérateurs) ;
3. Un suivi et une traçabilité optimisés des demandes de devis ;
4. La production de statistiques aux fins d'analyse et de pilotage.

Cette nouvelle version d'ELIFIBRE a nécessité l'accompagnement de nos opérateurs client :

- En amont, pour permettre à nos clients d'anticiper l'évolution de l'outil (planification des implémentations des API dans leur système d'information)
- En aval pour promouvoir l'utilisation d'ELIFIBRE (et limiter les demandes par mail).

Une conduite au changement via des formations a aussi été nécessaire en direction de nos commerciaux pour maîtriser les nouvelles fonctionnalités, les promouvoir auprès des opérateurs et remonter les ajustements à apporter à l'outil.



3.1.3 Suivi renforcé de l'activité et des besoins des opérateurs

En complément de l'évolution de l'outil d'éligibilité, de nouveaux rapports d'analyses et de statistiques ont été développés pour permettre à la direction commerciale de COVAGE de suivre plus finement l'activité de chaque opérateur, de mieux cerner leurs besoins et d'apporter les réponses les plus adaptées.

3.1.4 Accompagnement des extensions

Certaines commandes ou cotations nécessitent des études spécifiques réalisées par les équipes du STC FTTO. Sollicité, le service Géomarketing est à même :

- De proposer un parcours différent pour réaliser l'extension au vu du positionnement des entreprises par rapport au parcours initial,
- De définir le potentiel d'entreprises qui bénéficieraient de cette extension et verrait ainsi leur éligibilité améliorée,
- De vérifier que les données cartographiques sont correctement intégrées afin que ces extensions soient bien prises en compte lors de la prochaine mise à jour de l'éligibilité.

3.1.5 Evolution du marché adressable

L'ensemble de ces actions a concouru à l'évolution suivante du marché adressable au niveau national :

Evolution du marché adressable en 2021 (bilan de l'évolution naturelle du nombre d'entreprises et du périmètre géographique)	+ 2%
Evolution du marché adressable en 2021 en THD Zone 1	+ 6%
Evolution du marché adressable en 2021 en THD Zone 2	+ 40%
Evolution du marché adressable en 2021 en THD Zone 3	+ 39%
Evolution du marché adressable en 2021 en THD Zone 4	+ 20%

3.2 Positionnement du Délégué

En 2020, la concurrence par les infrastructures avait rendu nécessaire une évolution importante du catalogue des services proposé par Covage à l'échelle nationale.

Pour autant, le secteur des Télécoms aux entreprises a continué d'évoluer rapidement, dans un contexte concurrentiel renforcé, constaté par :

- Une politique tarifaire à la baisse
- L'arrivée de nouveaux acteurs
- Le développement du FTTH Pro (offre professionnelle s'appuyant sur les réseaux FTTH)

Cette concurrence de plus en plus pressante a exigé des mesures rapides pour soutenir l'équilibre économique du réseau public, sous forme d'une offre promotionnelle mise en œuvre sur le réseau Solstice.

Cette offre consistait, pour les engagements de 24 et 36 mois et pour tous les débits supérieurs à 10 Mbps (sauf le 100 Mbps), à offrir à l'opérateur-usager un débit plus important pour le même prix.

Bande Passante Entreprises (Débits garantis)								
Débit	4 M	10 M	20 M	40 M	100 M	200 M	500 M	1 G
Engagement 24 mois	80 €	200 €	250 € 200 €	280 € 250 €	320 €	390 € 320 €	490 € 390 €	590 € 490 €
	72 €	180 €	225 € 180 €	252 € 225 €	288 €	351 € 288 €	441 € 351 €	531 € 441 €
Engagement 36 mois et plus								

3.3 Evolution du portefeuille d'Usagers du Réseau

Durant l'année 2021, le réseau Solstice a accueilli 10 nouveaux opérateurs-usagers. Le réseau Solstice compte désormais 60 opérateurs-usagers. Le tableau ci-dessous dresse la liste des opérateurs usagers présents sur les services activés et sur les services passifs :

Services activés	Services passifs
ADISTA	BOUYGUES TELECOM
ALCATRAZ INFORMATION SECURITY	CITE INTERNATIONALE DE LA BANDE DESSINEE

ALSATIS	COVAGE NETWORKS
APPLIWAVE	DEPARTEMENT DE LA CHARENTE
AXIANS MASSELIN COMMUNICATION	Grand Angoulême
BOUYGUES TELECOM	ORANGE BUSINESS FRANCE SA
BRETAGNE TELECOM	SDEG 16
CELESTE	SFR
COLT TECHNOLOGIE SERVICES	SMPI MAGELIS
CORIOLIS	TERRITOIRES CHARENTE
EVERKO	UNIVERSITE DE POITIERS
FOLIATEAM OPERATEUR EX ACROPOLIS	VILLE D ANGOULEME
Grand Angoulême	Ville de Soyaux
GROUPE CONVERGENCE COM	
GTT FRANCE SAS INTERROUTE	
HEXANET	
HEXATEL	
IDLINE	
INFOMIL	
INIT SYS ALPHALINK	
JAGUAR NETWORK SAS	
KEYYO	
KEYYO EX NERIM	
KNET	
KOESIO NETWORKS	
LINKT	
LUXNETWORK	
MAGIC ONLINE	
METRO OPTIC	
MIDRANGE SOLUTIONS ET SERVICES	
NT CONSEIL	
NXO FRANCE	
OPENIP	
ORANGE BUSINESS FRANCE SA	
PACETEL	
PHIBEE TELECOM	
REVTELECOM GROUP	
SACLAK NETWORK	
SERINYA TELECOM	
SEWAN	
SFR	
STELLA TELECOM GROUPE CELESTE	
TDI SERVICE	
UNYC	
VA SOLUTIONS	
VILLE D ANGOULEME	
WAYCOM	

3.4 Evolution du parc de services en production

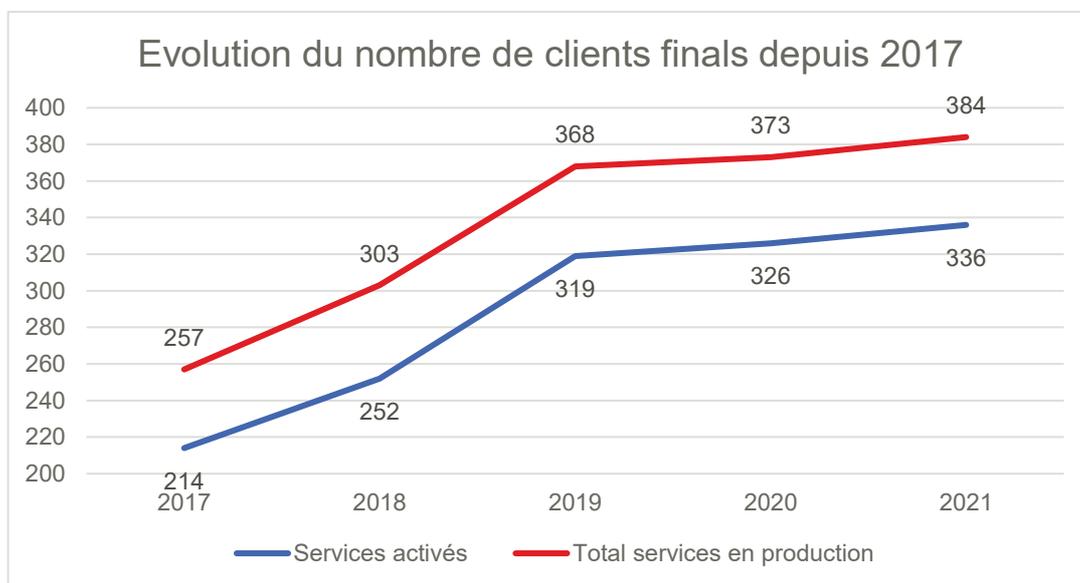
Cette partie présente l'évolution du parc de clients et de services en production. Le nombre de clients finals par service est en 2021 est de :

- 336 services en activé FTTO
- 48 services en passif FTTO



Le nombre de services commercialisés sur le réseau en 2021 s'élève à 384 il a connu une augmentation de 3 % par rapport à l'année 2020.

Le parc de services a évolué de la manière suivante au cours des dernières années :



3.4.1.1 Les services activés

S'agissant des offres activées, le nombre de clients finals, qui s'élève en 2021 à 336, a connu une augmentation de 3 % entre 2020 et 2021.

3.4.1.2 Les services passifs

S'agissant des offres passives, le nombre de clients finals, qui s'élève en 2021 à 48, a connu une augmentation de 2 % entre 2020 et 2021.

3.5 Analyse des prises de commandes FTTO

Le nombre total de commandes réalisées sur l'année 2021 est de 100, en hausse 5 % par rapport à 2020.

Ces mises en service se décomposent de la manière suivante :

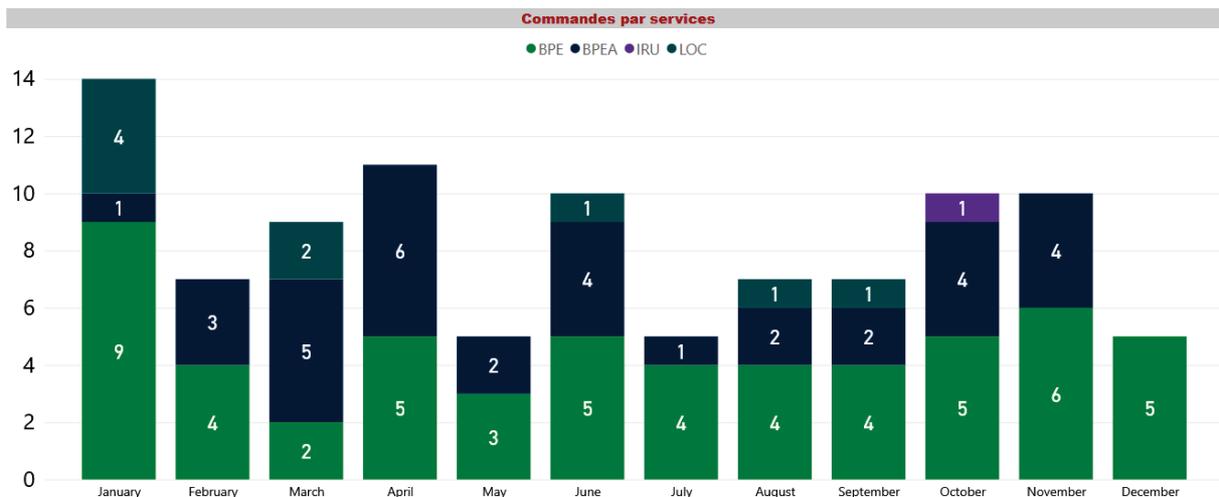
Service	Commandes 2021
BPE	56

BPEA	34
IRU	1
LOC	9
TOTAL	100

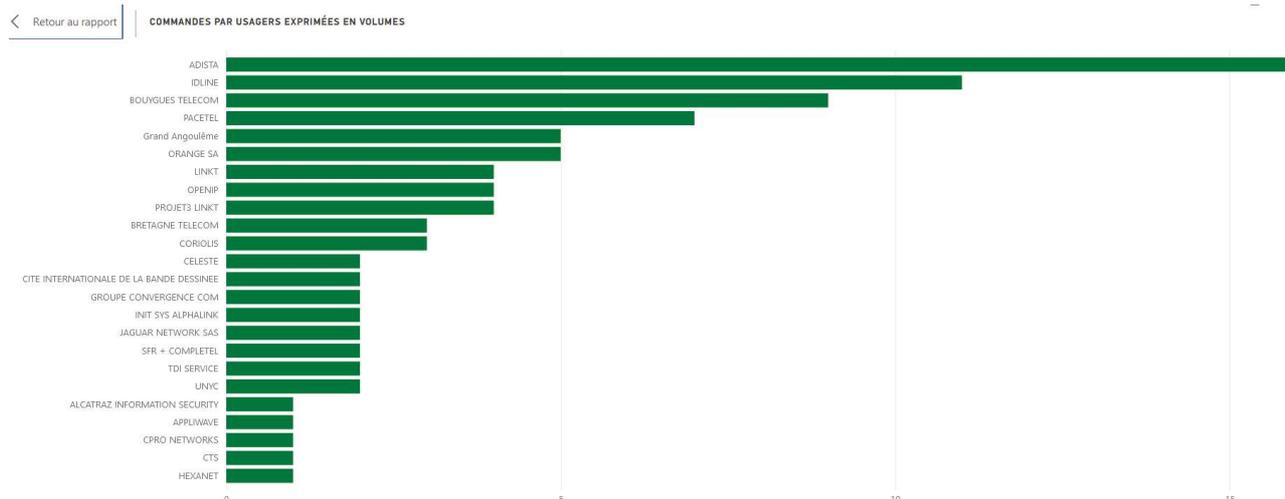
Et de manière suivante :

Usager	Commandes 2021
ADISTA	16
ALCATRAZ INFORMATION SECURITY	1
APPLIWAVE	1
BOUYGUES TELECOM	9
BRETAGNE TELECOM	3
CELESTE	2
CITE INTERNATIONALE DE LA BANDE DESSINEE	2
CORIOLIS	3
CPRO NETWORKS	1
CTS	1
Grand Angoulême	5
GROUPE CONVERGENCE COM	2
HEXANET	1
IDLINE	11
INIT SYS ALPHALINK	2
JAGUAR NETWORK SAS	2
LINKT	4
LUXNETWORK	1
MIDRANGE SOLUTIONS ET SERVICES	1
NXO FRANCE	1
OPENIP	4
ORANGE SA	5
PACETEL	7
PROJET3 LINKT	4
REVTELECOM GROUP	1
SERINYA TELECOM	1
SEWAN	1
SFR + COMPLETEL	2
SMPI MAGELIS	1
TDI SERVICE	2
UNYC	2
VILLE D'ANGOULEME	1
TOTAL	100

Le détail des commandes en volume par service sur l'année est le suivant :



Le détail des commandes en volume par Usagers sur l'année est le suivant :



3.5.1 Analyse des prises de commande Bande Passante Entreprise

S'agissant des services de bande passante entreprise, 56 commandes ont été réalisées en 2021. Celles-ci se répartissent comme suit :

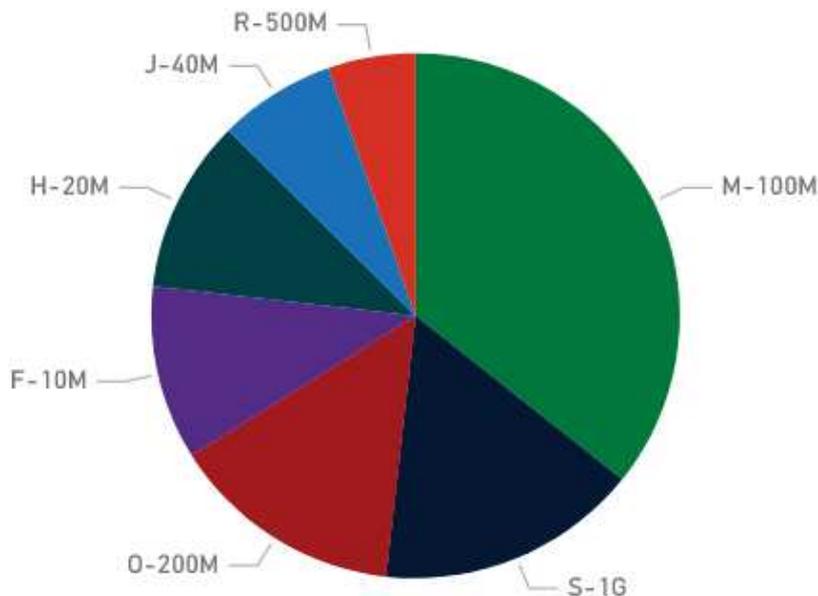
- 35 commandes de nouveaux services de bande passante (63 % des commandes Bande passante) ;
- 21 commandes de modifications de services (upgrade) (37 % des commandes Bande passante)

56
commandes traitées en 2021

Pour la première année nous constatons que le débit le plus commandé en BPE est le 100 Mbps et les offres d'1 Gbps et 200 Mbps ont également très bien fonctionné sur la DSP Solstice Grand Angoulême en 2021. C'est un signe de la segmentation du marché et des besoins croissants en débit de la part des clients finals du réseau.

Le graphique ci-dessous montre, pour les créations et les upgrades, le nombre et la part de prises de commande :

COMMANDES BPE PAR DÉBITS EN 2021



Le tableau ci-dessous détaille les commandes par type d'opérations réalisées

Débit	Nouvelles commandes	Modifications / upgrade
10 M	5	1
20 M	5	1
40 M	2	2
100 M	9	11
200 M	6	2
500 M		3
1 G	8	1

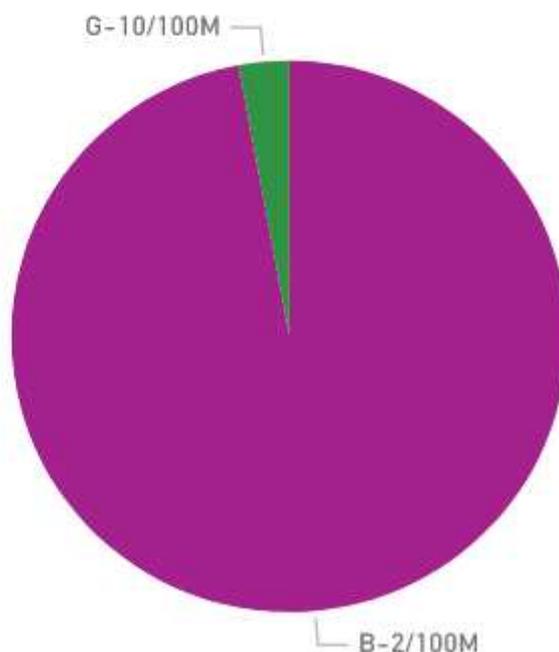
3.5.2 Analyse des prises de commande Bande Passante Entreprise Access

S'agissant des services de Bande Passante Entreprise Access, 34 commandes ont été réalisées en 2021. Celles-ci se répartissent comme suit :

- 33 commandes de nouveaux services de bande passante (97% des commandes Bande passante) ;
- 1 commandes d'Upgrade de services (3 % des commandes Bande passante)

Le graphique ci-dessous montre, pour les créations et les upgrades, le nombre et la part de prises de commande :

COMMANDES BPEA PAR DÉBITS EN 2021



Le tableau ci-dessous détaille les commandes par type d'opérations réalisées :

Débit	Créations	Modifications/Upgrade
2/100 M	32	1
10/100 M	1	

3.6 Raccordements de clients finals

L'amélioration de la production FTTO est un objectif permanent du groupe. Ainsi, les outils permettant le suivi des cotations et le pilotage des commandes sont régulièrement améliorés afin d'assurer une relation plus étroite entre le client final, l'opérateur et Solstice Grand Angoulême.

Le pilotage des commandes par jalons associés à des tableaux de bord hebdomadaires permet d'assurer, avec un accompagnement des opérateurs et des clients finals, une gestion des raccordements limitant les retards de livraison, notamment du fait de la crise sanitaire.

Par ailleurs, la production FTTO poursuit ses efforts dans la réduction de son impact environnemental en sensibilisant ses prestataires régionaux quant à la gestion des déchets et en travaillant sur l'intégration dans ses process d'une étape de recyclage des équipements de liaison.

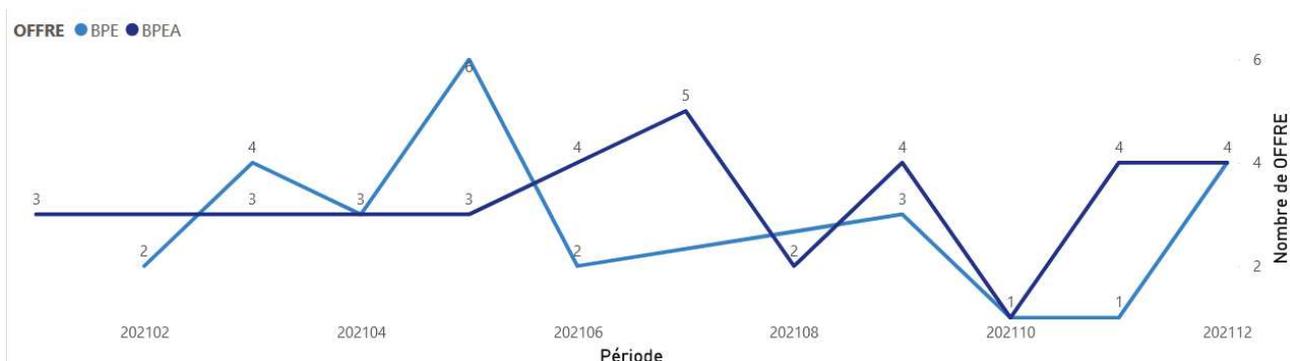
3.6.1.1 Sur les offres activées

3.6.1.1.1 Les activations en volume

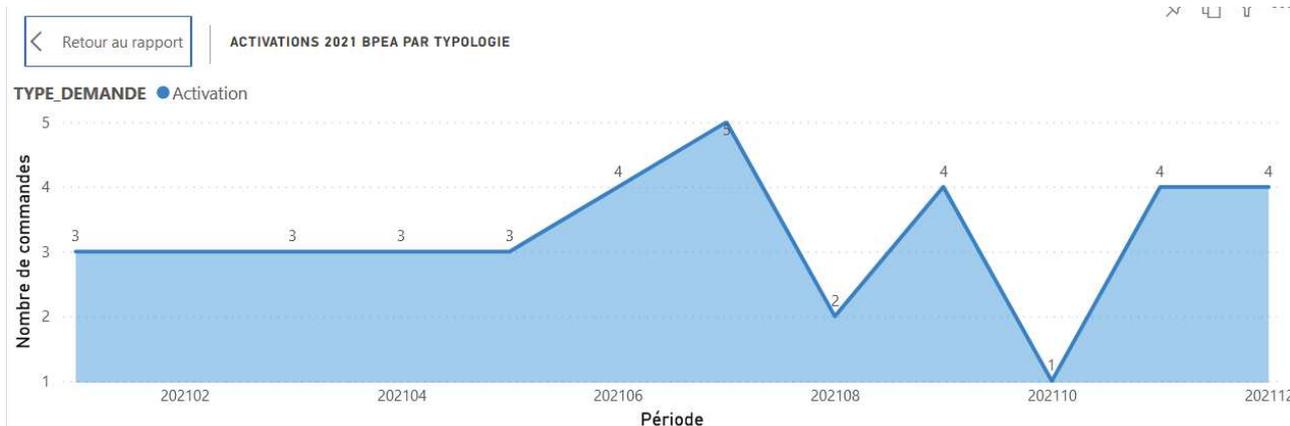
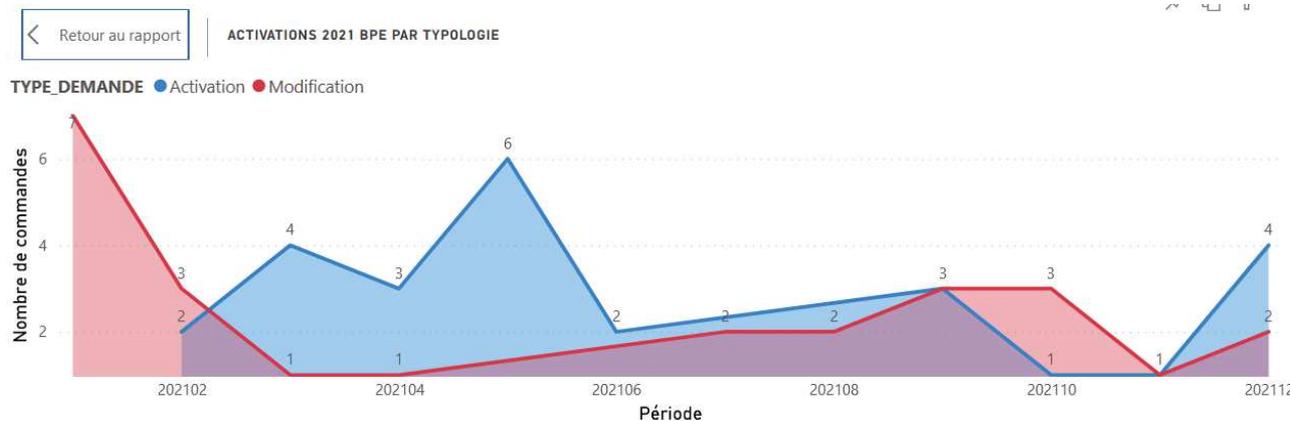


62
activations FTTO ont été réalisées en 2021

En 2021, Solstice Grand Angoulême a procédé à 62 activations. A titre d'indication, 61 nouvelles activations BPE et BPEA avaient été réalisés en 2020. Le graphique ci-dessous permet de visualiser le nombre total d'activations chaque mois sur l'année 2021 en distinguant les offres BPE et BPEA :



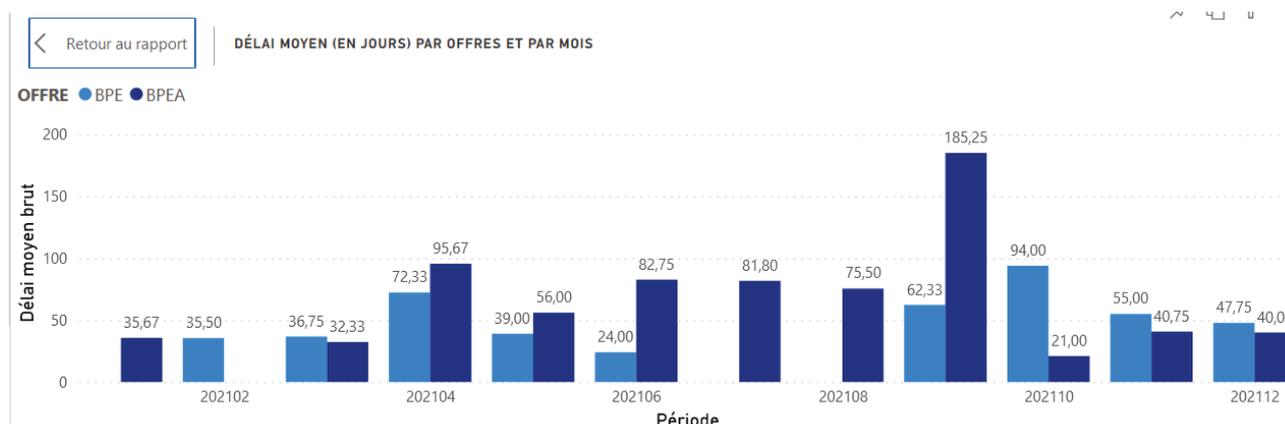
Outre cette visualisation, les deux graphiques ci-dessous permettent quant à eux de distinguer les activations selon qu'ils s'agissent de modifications de service ou de nouvelles activations :



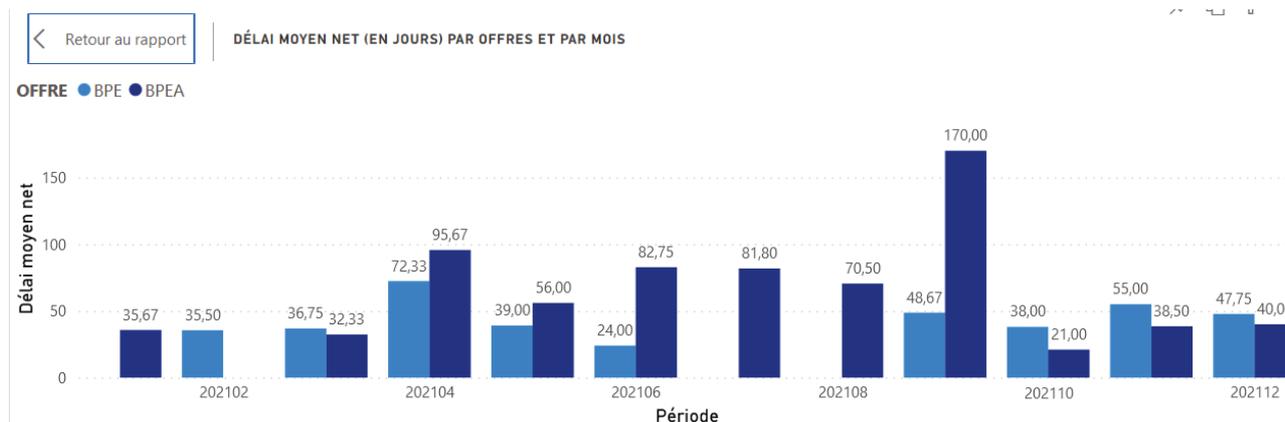
3.6.1.1.2 Les délais d'activation

Le délai brut d'activation correspond au délai entre la date d'activation et la date de signature de la commande. Le délai net correspond au délai brut auquel sont soustraits les cas de gel de la commande liés à des raisons non imputables à Covage.

Le délai moyen d'activation brut pour l'année 2021 s'élève à 49,20 jours calendaires. A cet égard, le délai moyen d'activation pour l'année 2020 se montait à 82,6 jours calendaires, soit une amélioration de 40 % par rapport à 2021. Il se répartit comme suit selon le mois et le type d'opération réalisé :



S'agissant du délai d'activation net moyen en 2021, il se monte à 47,07 jours calendaires. Le graphique ci-dessous permet de visualiser le délai moyen d'activation net par mois et par offre :



3.6.1.1.3 Délais d'activation Bande Passante Entreprise

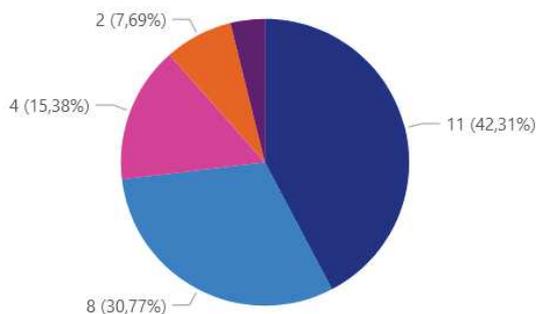
En 2021, Solstice Grand Angoulême a procédé à la livraison de 26 sites, et ce, pour un délai d'activation brut moyen de 32,25 jours calendaires. Plus précisément, 73,08% % des sites sont livrés en moins de 60 jours calendaires tandis que 88,46 % le sont en moins de 90 jours calendaires.

S'agissant des délais d'activation nets, le délai moyen en 2021 s'élève à 30,20 jours calendaires. A cet égard, 80,77% des sites sont livrés en moins de 60 jours calendaires tandis que 92,31% le sont en moins de 90 jours calendaires.

Les graphiques ci-dessous permettent d'appréhender les délais d'activation bruts et nets des services BPE en 2021 :

Retour au rapport

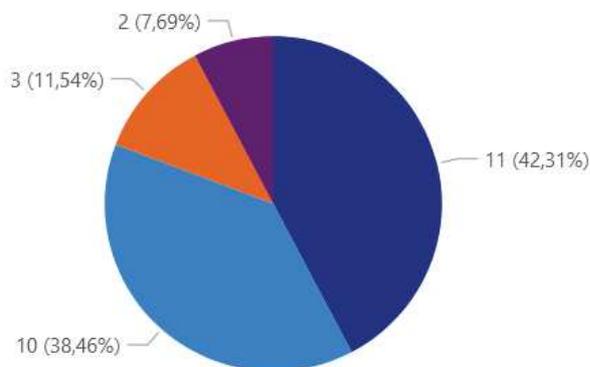
DÉLAI ACTIVATION BRUT BPE



Repartition commandes brut ● Moins de 30 jours ● Entre 30 et 60 jours ● Entre 60 et 90 jours ● Supérieur à 120 jours ● Entre 90 et 120 jours

Retour au rapport

DÉLAI ACTIVATION NET BPE



Repartition commandes net ● Moins de 30 jours ● Entre 30 et 60 jours ● Entre 60 et 90 jours ● Supérieur à 120 jours

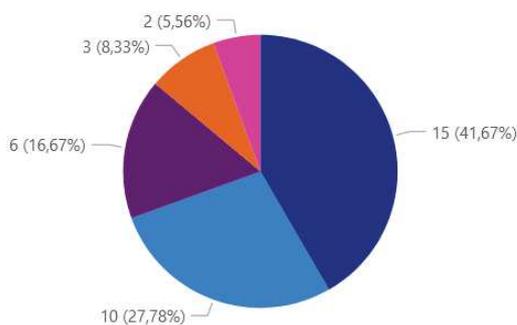
3.6.1.1.4 Délais d'activation Bande Passante Entreprise Access

En 2021, Solstice Grand Angoulême a procédé à la livraison de 36 sites et ce pour un délai d'activation brut moyen de 73,19 jours calendaires. Plus précisément, 69,45 % des sites sont livrés en moins de 60 jours calendaires tandis que 77,78 % le sont en moins de 90 jours calendaires.

S'agissant des délais d'activation nets, le délai moyen en 2021 s'élève à 70,97 jours calendaires. A cet égard, 72,22 % des sites sont livrés en moins de 60 jours calendaires tandis que 80,55 % le sont en moins de 90 jours calendaires.

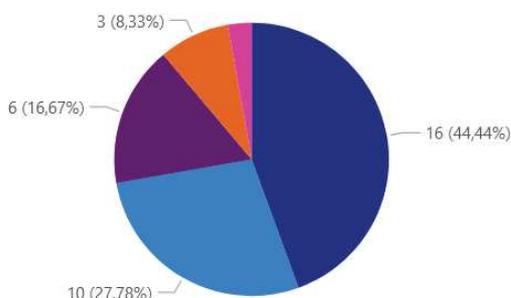
Les graphiques ci-dessous permettent d'appréhender les délais d'activation bruts et nets des services BPEA en 2021 :

Retour au rapport | DÉLAI ACTIVATION BRUT BPEA



Repartition commandes brut ● Entre 30 et 60 jours ● Moins de 30 jours ● Supérieur à 120 jours ● Entre 60 et 90 jours ● Entre 90 et 120 jours

Retour au rapport | DÉLAI ACTIVATION NET BPEA



Repartition commandes net ● Entre 30 et 60 jours ● Moins de 30 jours ● Supérieur à 120 jours ● Entre 60 et 90 jours ● Entre 90 et 120 jours

3.6.1.2 Sur les offres passives

En 2021, Solstice Grand Angoulême a procédé à 5 mises en service en passif. Pour rappel, en année 2020, le nombre de mises en service passif s'élevait à 1. Le graphique ci-dessous permet de visualiser le nombre de mises en service chaque mois selon qu'elles constituent un nouveau service :



Pour les nouvelles mises en service, le graphique ci-dessous distingue celles liées aux commercialisations de locations de fibre de celles correspondant à la vente d'IRU :



3.7 Perspectives commerciales sur l'année à venir

L'enjeu pour 2022 sera de maintenir l'attractivité du réseau Solstice face à la pression concurrentielle.

Pour cela, le groupe Covage prévoit

- La mise en œuvre d'un nouveau catalogue de services,
- La poursuite des travaux d'optimisation des process de commandes et d'amélioration de l'expérience client,
- Le renforcement des outils d'éligibilité.

En outre un travail de fond sera mené en 2022 avec le Délégrant pour élargir les zones forfaitaires de manière à renforcer l'attrait du réseau Public et son accès au plus grand nombre d'entreprises.



VOLET FINANCIER



4 VOLET FINANCIER

4.1 Principaux indicateurs de l'année 2021

Le marché adressable à fin 2020 de Solstice Grand Angoulême était de 1314 entreprises, le taux de pénétration associé était donc de 29 %.

4.2 Rappel des règles de comptabilité retenues

4.2.1 Principes généraux

Les comptes de la société sont établis conformément aux dispositions prévues par le règlement ANC n°2016-07 relatif à la réécriture du plan comptable général et plus particulièrement selon les dispositions relatives aux immobilisations faisant l'objet d'une concession de service public.

4.2.2 Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'acquisition ou de production.

Lors de la construction de l'infrastructure passive de télécommunications, celle-ci est en immobilisations en-cours. A la date de mise en service du réseau, elle est inscrite en « immobilisations mises en concessions ». Les amortissements pratiqués sont déterminés généralement selon le mode linéaire sur la durée d'utilisation du bien. Ainsi, les immobilisations non renouvelables sont amorties sur la durée de la délégation de service public et les immobilisations renouvelables sont amorties selon leur durée d'utilisation propre.

Dès lors que le réseau a été réceptionné, un test de perte de valeur des immobilisations mises en concession est réalisé de façon annuelle. Ce test vise à s'assurer que la valeur actuelle des immobilisations mises en concession demeure supérieure à la valeur nette comptable de celles-ci. La valeur actuelle est déterminée à partir de l'estimation des flux de trésorerie futurs actualisés que la société s'attend à obtenir des immobilisations testées. Ce test n'a pas conduit à la comptabilisation d'une dépréciation, en plus de l'amortissement linéaire, des immobilisations mises en concession. La provision pour renouvellement est constituée sur les immobilisations renouvelables du fait du maintien au niveau exigé par le service public, du potentiel productif. Cela vise en particulier les équipements permettant l'activation du réseau.

Les travaux de raccordement sont inscrits en investissements au fur et à mesure qu'ils sont réalisés. Les entités en phase de déploiement procèdent à l'immobilisation des frais financiers engagés pour le financement de l'infrastructure.

4.2.3 Valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement sont comptabilisées à leur coût d'acquisition et évaluées au plus bas de leur valeur comptable et de leur valeur de marché. De fait compte tenu des procédures de cession appliquées en fin d'exercice, ces deux valeurs sont identiques.

4.2.4 Créances d'exploitation

Les créances sont évaluées à leur valeur nominale.

Les créances font l'objet d'une appréciation au cas par cas à la clôture pour analyser le niveau de risque de non-recouvrement. En fonction de cette appréciation, une provision est comptabilisée en cas de risque de non-recouvrement.

4.2.5 Provisions pour risques et charges

Des provisions pour risques et charges sont constituées dès lors que le risque est certain ou probable. Elles sont évaluées pour le montant correspondant à la meilleure estimation de la sortie de ressources nécessaire à l'extinction de l'obligation née du risque.

4.2.6 Chiffre d'affaires

Les frais d'accès facturés aux clients sont inscrits en produits de l'exercice au cours duquel la prestation de raccordement est réalisée, en sus des prestations de services. Le prix de cette prestation est indépendant du coût des raccordements venant valoriser le réseau, et s'analyse comme un droit à raccordement, élément du prix de la prestation venant contribuer au financement des investissements réalisés au même titre que les locations de fibres ou services de bande passante.

Les prestations de services sont comptabilisées conformément aux différents contrats signés. La date de mise en service correspond au début de la prestation qui est facturée selon les modalités contractuelles.

Le produit de la vente des I.R.U. (Indefeasible Right of Use) est étalé sur la durée du contrat de location.

4.2.7 Résultat courant

Le résultat courant comprend le résultat de l'exploitation ainsi que les produits et les charges liés au financement des activités. Il ne prend pas en compte les éléments à caractère non récurrent tels que les coûts et provisions associés aux cessions d'actifs hors exploitation, les coûts de fermeture de sites et les charges de restructuration.

4.3 Compte de résultat

4.3.1 Comparaison par rapport à l'année précédente

Le compte de résultat de l'année 2021 est le suivant :

Compte de résultat (k€)	2020	2021
Chiffre d'affaires	1 201	1 219
Dépenses	(1 008)	(1 021)
EBE	193	198
<i>Amortissement</i>	(386)	(442)
<i>Amortissement de subventions</i>	145	145
<i>Retour à meilleure fortune</i>	-	-
Résultat brut d'exploitation	(47)	(100)
<i>Résultat financier</i>	(129)	(129)
<i>Résultat Exceptionnel</i>	(1)	(3)
Résultat net avant impôt	(177)	(231)
Résultat net comptable	(177)	(231)

On constate une certaine stabilité des résultats de 2021 par rapport à 2020, une légère amélioration du chiffre d'affaires associée à une augmentation des dépenses entraîne un résultat net en baisse de 54 k€. L'EBITDA est équivalent à celui de 2020.

4.3.2 Recettes

Les recettes de l'année 2021 se répartissent de la manière suivante :

Chiffre d'Affaires (k€)	2020	2021
FTTO active	851	802
FTTO passive	120	400
FTTO	970	1202
FTTH active	1	1
FTTH passive	20	8
FTTH	21	9
Services	18	16
CA récurrent	1 009	1 227
FTTO active	18	65
FTTO passive	173	(73)
FTTO	191	(8)
FTTH passive	0	-
FTTH	0	-
CA non récurrent	191	(8)
CA total	1 201	1 219

Le chiffre d'affaires reste stable mais plusieurs effets sont à noter sur différents postes :

- une hausse du chiffre d'affaires de l'offre passive (+280K€) notamment grâce à un effet volume, le parc augmentant mais surtout grâce à un effet prix ;
- une baisse du chiffre d'affaires de l'offre activée (-48K€) malgré l'augmentation du parc à cause d'un effet prix négatif ;
- une augmentation du revenu non récurrent de l'offre active (+46K€) dont le plus gros client générateur est Adista (+30K€)
- une diminution du revenu non récurrent de l'offre passive (-246K€) liée à une régularisation sur produits constatés d'avance.

Les revenus négatifs sur le CA non récurrent s'expliquent donc par la régularisation des produits constatés d'avance.

4.3.3 Charges

Les charges de l'année 2021, par rapport au budget et à l'année précédente sont les suivantes :

Charges (k€)	2020	2021
<i>Coûts passifs</i>	(153)	(156)
<i>Coûts actifs</i>	(223)	(248)
<i>SI</i>	(71)	(70)
Coût d'exploitation technique	(447)	(473)
Redevance d'affermage	(1)	-
Coût de commercialisation	(3)	-
Frais de contrôle	(30)	(38)
Assistance générale	(470)	(458)
<i>Assurances</i>	(14)	(15)
<i>Locaux</i>	(18)	5
<i>Frais de fonctionnement</i>	(13)	(9)

<i>Honoraires CAC</i>	(7)	(4)
<i>Taxes</i>	(2)	(2)
<i>Autres charges et produits</i>	(4)	(27)
Frais généraux	(58)	(52)
Total Expenses	(1 008)	(1 021)

Les dépenses sont stables sur 2021 par rapport à 2020 en dépit :

- d'ajustements sur provisions antérieures sur les locaux générant un boni de +24K€ ;
- d'une augmentation des charges de maintenance des équipements actifs (-22K€) qui évolue en parti selon le parc client (nombre de terminaux clients en activité).

Les principaux fournisseurs classés par le montant de charges est le suivant :

Top 10 fournisseurs	Dépenses 2021 (k€)
CIRCET	30 064
SYNDICAT DEPT D ELEC ET GAZ DE CHARENTE	28 120
SMO CHARENTE NUMERIQUE	22 890
DELOITTE & ASSOCIES	8 466
ORANGE	7 947
GRANDANGOULEME	5 330
SPIE FACILITIES	4 024
COVAGE	4 000
EDF PRO	2 977
DEKRA INDUSTRIAL	2 280

4.4 Patrimoine et Bilan

4.4.1 Investissements

Les investissements réalisés en 2021 se décomposent comme ceci :

Investissements (k€)	2020	2021
Raccordements FTTO	(90)	(223)
Raccordements FTTH	(6)	4
Autres	(82)	(40)
Investissements complémentaires	(178)	(259)
Premier établissement	(1)	(1)
Extensions dans les ZA	30	-
Investissements premier établissement	28	(1)
Total Capex	(150)	(260)

4.4.2 Bilan

Le Bilan de 2021 est le suivant :

Actif	2020	2021
Immobilisations brutes	16 090	16 550
Amortissements et provisions	-11 161	-11 556
Créances clients	386	121
Autres créances	106	206
Compte séquestre	203	
Trésorerie	144	294
Total Actif	5 768	5 615
Capital	500	500
Report à nouveau + résultat	-8 903	-9 135
Subvention	4 530	4 530
Amortissement subvention	-2 899	-3 043
Caducité	223	
Compte courant Covage	8 150	8 223
Compte courant Autres	2 717	2 717
Intérêts à payer	129	
Dettes fournisseurs	603	962
Autres dettes	718	863
Total Passif	5 768	5 615

4.5 Tableau des flux de trésorerie

Le tableau des flux de trésorerie pour 2021 est le suivant :

Tableau de flux de trésorerie	2020	2021
Résultat net	-177	-232
=/- dotation aux amortissements	579	442
Amortissement de subvention	-145	-145
Variation du besoin en fond de roulement de l'activité	261	462
Flux net de trésorerie généré par l'activité	518	527
Investissements	-341	-260
Subvention méritée		
Variation du besoin en fond de roulement d'investissement	-181	-193
Flux net de trésorerie lié aux investissements	-522	-452
Apports en capital		
Comptes courants		73
Emprunts bancaires		
Intérêt à payer	-12	
Flux net de trésorerie lié aux financements	-12	73
Variation de trésorerie nette	-17	148
Position de trésorerie initiale	163	147
Flux de trésorerie	-17	148
Position de trésorerie finale	147	294

4.6 Rapport des commissaires aux comptes

Le rapport des commissaires aux comptes est disponible en Annexe 4.

4.7 Inventaire des biens de retour

L'inventaire des biens de retour est disponible en Annexe 5

Annexes



ANNEXES

ANNEXE 1 - Définitions

ANNEXE 2 - Données d'occupation du réseau

ANNEXE 3 - Liste des opérations réalisées dans le cadre des maintenances préventives

ANNEXE 4 - Rapport des commissaires aux comptes

ANNEXE 5 - Inventaire des biens

ANNEXE 1 - DEFINITIONS

« APS » ou « Avant-projet sommaire » :

Etudes permettant la description des infrastructures et travaux à réaliser pour l'établissement du Réseau sous maîtrise d'ouvrage du Délégué.

« APS » ou « Avant-projet sommaire » :

Etudes fines et définitives permettant la description des travaux qui seront engagés sur cette base sous la maîtrise d'ouvrage du Délégué.

« Client final » ou « Utilisateur final » :

Toute personne physique ou morale cliente d'un Opérateur Usager et qui ne fournit pas elle-même de réseaux de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public.

« Délai moyen d'activation FTTO » :

Nombre de jours ouvrés entre la date de la commande et la date d'activation du service.

« DICT »

Déclaration de travaux remise par tout exécutant de travaux aux exploitants de réseaux situés à proximité du chantier qu'il prévoit, en vue de connaître précisément la localisation des réseaux et d'obtenir des recommandations particulières de sécurité relatives à la présence de ces ouvrages.

« Durée moyenne de rétablissement » :

La durée moyenne de rétablissement est établie par typologie de services car elle doit être exprimée au regard de l'engagement de GTR correspondant. Elle est calculée comme la moyenne des durées d'incidents sur la période considérée. Les tickets d'incidents pris en compte pour ce calcul sont les Tickets Critiques (avec coupure de service) et Avérés (sous la responsabilité de Covage), appelés TCA ci-après.

Ainsi Durée moyenne de rétablissement = Somme des Durées de coupure de chaque TCA (T1-T0-temps de gel) / Nb de TCA

« FTTO » :

Un réseau de communications électroniques FTTO (Fiber To The Office) désigne une infrastructure dédiée à la Desserte en fibre optique des entreprises et des sites publics. Les offres de services FTTO, basées sur cette infrastructure dédiée, permettent de répondre aux exigences spécifiques des entreprises et des sites publics, avec des engagements forts de qualités de service (débits garantis), de disponibilité (rétablissement de service en cas de d'incident dans un délai défini contractuellement) et de sécurité.

« Marché adressable FTTO » :

Il s'agit de l'emprise du réseau. Il comprend le nombre de sites ou d'entreprises de plus de six salariés pouvant être raccordés au réseau.

« NOC » :

Network Operation Center, désigne le Centre de Supervision et d'Exploitation du réseau et des services usagers.

« Nombre d'activations FTTO en année N » :

Qu'il s'agisse de commandes de liens activés ou passifs, il comprend l'ensemble des commandes (i.e. soit les nouveaux raccordements et les demandes de modification de service) reçues et traitées en année N.

« **OCEN** »

Opérateur Commercial d'Envergure Nationale

Désignent les 4 grands **opérateurs** nationaux présents commercialement sur les réseaux de fibre à l'abonné grand public (Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR).

« **Opérateur de communications électroniques** » :

Toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques (au sens du 15° de l'article 1.32 du Code des postes et communications électroniques).

« **Opérateurs et usagers présents sur le réseau en année N** » :

Opérateurs et usagers bénéficiant au moins d'un service sur le réseau au 31 décembre de l'année N.

« **Parc clients finals FTTO** » :

Le nombre de clients finals raccordés au réseau et pour lesquels un ou plusieurs services sont fournis. Ainsi, une entreprise raccordée au réseau et disposant de plusieurs services n'est comptabilisée que comme un seul client final.

« **Part de marché du réseau FTTO** » :

Indicateur constitué par le rapport entre le nombre de clients final et le marché adressable du réseau.

« **Prises de commande FTTO** » :

Ensemble des commandes traitées, et ce qu'il s'agisse de nouvelles commandes, de commandes modificatives (e.g. changement de débit pour une offre activé) ou de migrations de parc.

« **POP** » :

Point of presence, désigne un Noeud réseau permettant le raccordement des Usagers pour rapatrier leur trafic.

« **Réseau de communications électroniques à très haut débit** » ou « **Réseau de communications électroniques** » ou « **Réseau** » :

Ensemble des ouvrages et équipements établis par le Délégitaire et des droits d'usage acquis par lui au titre de la Convention, ainsi que l'ensemble des ouvrages, équipements et droits d'usage mis à la disposition du Délégitaire par le Délégitant pour les besoins de la Convention, constitutifs d'un Réseau de communications électroniques à très haut débit objet de la présente Convention, et permettant la fourniture des Services aux Usagers.

« **Service** » :

Composante du service public délégué par le Délégitant au Délégitaire visant la mise à disposition du Réseau aux Usagers par le Délégitaire par voie conventionnelle et dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

« **Service actif** » :

Désigne un service offert aux Usagers à partir du Réseau de communications électroniques selon les conditions figurant au Catalogue de Services et qui s'appuie sur une activation du Réseau par la mise en œuvre et l'utilisation d'équipements de communications électroniques.

« **Service passif** » :

Désigne un service offert aux Usagers à partir du Réseau de communications électroniques selon les conditions figurant au Catalogue de Services et qui ne s'appuie pas sur une activation du Réseau et l'utilisation d'équipements de communications électroniques.

« SPOF » :

Dans un système informatique, le Single Point of Failure (SPOF, ou « point unique de défaillance » en français) désigne un point dont dépend le reste du système. Aussi, dans le cas où le SPOF d'un système informatique est défaillant, l'incident peut avoir des conséquences sur l'ensemble du système qui en dépend.

« Taux de disponibilité annuel du Service » :

Ratio de temps de fonctionnement nominal du Service sur une période d'un an exprimé en pourcentage. Il est calculé comme suit :

Disponibilité = $100 [P - I] / P$

« D » : signifie le taux de disponibilité effective, exprimée en pourcentage

« P » : signifie la période de calcul, exprimée en jours

« I » : signifie l'indisponibilité non programmée, mesurée par le système de gestion des pannes du Délégué, exprimée en jours

« Tickets engageant la responsabilité du Délégué » :

Les Tickets engageant la responsabilité du délégué concernent les incidents pour lesquels le défaut se situe sur l'infrastructure ou les équipements dont le Délégué assure l'exploitation, défauts non consécutifs à une action de l'Usager ou de son Client.

A titre d'exemple, une perte de service engendrée par le débranchement du CPE sur le site du client final, ou bien par un défaut de configuration sur les équipements de l'Usager ne seront pas considérés comme engageant la responsabilité du Délégué. Ils n'impacteront donc pas les indicateurs d'exploitation (taux de disponibilité, durée moyenne de rétablissement...).

« Usager » :

Tout Opérateur ou Utilisateur de réseaux indépendants, au sens respectivement des 3° et 15°, d'une part et du 4°, d'autre part, de l'article L.32 du Code des Postes et des Communications Electroniques, souscrivant ou désirant souscrire un contrat de service auprès du Délégué.

« Utilisateur de réseaux indépendants » :

Utilisateurs de réseaux de communications électroniques réservés à l'usage d'une ou plusieurs personnes constituant un groupe fermé d'utilisateurs (GFU), en vue d'échanger des communications internes ou sein de ce groupe.

ANNEXE 2 - DONNEES D'OCCUPATION DU RESEAU

Jointes au format Excel et Shape ou sur CD-ROM.

ANNEXE 3 - OPERATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

Joint au format PDF.

ANNEXE 4 – RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Joint au format PDF.

ANNEXE 5 – INVENTAIRE DES BIENS

Joint au format Excel ou sur CD-ROM.